

Rapport annuel spécifique 2014
L'exécution des obligations de service public
imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie





TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
1. EVALUATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CARACTÈRE SOCIAL AU BÉNÉFICE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS IMPOSÉES AUX FOURNISSEURS ET AUX GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION	4
1.1. Répartition de la clientèle résidentielle wallonne entre les fournisseurs et les GRD	4
1.2. Les clients protégés et le tarif social	6
1.2.1 Les clients protégés	6
1.2.2 Le tarif social	10
1.3. La procédure en cas de non-paiement pour les ménages	11
1.3.1 Rappels et mises en demeure	12
1.3.2 La déclaration en défaut de paiement	14
1.3.3 Les clients protégés déclarés en défaut de paiement	16
1.4. Le compteur à budget	17
1.4.1 Le placement des compteurs à budget en électricité	18
1.4.2 Le placement des compteurs à budget en gaz	20
1.4.3 Le délai de placement des compteurs à budget	22
1.4.4 Les rechargements des compteurs à budget	22
1.4.5 Les auto-coupures	24
1.4.6 Les désactivations et réactivations des compteurs à budget	25
1.5. Les clients présentant un retard de paiement	27
1.6. Les coupures de l'alimentation en électricité et en gaz	28
1.6.1 Les coupures consécutives à un refus de placement de compteur à budget	28
1.6.2 Les coupures consécutives à un déménagement problématique	30
1.6.3 Les coupures consécutives à une fin de contrat	32
1.6.4 Les coupures consécutives à une fraude prouvée	32
1.6.5 Les coupures consécutives à une perte de statut de client protégé	32
1.6.6 Les coupures consécutives à l'omission de communiquer ses index par le client protégé qui a bénéficié d'une aide hivernale	33
1.6.7 Les interruptions de fourniture pour l'année 2014	33
1.7. L'alimentation temporaire par le GRD en tant que fournisseur X	34
1.8. Les plans de paiement	37
1.9. Les Commissions locales pour l'énergie (CLE)	40
1.9.1 La CLE relative à la fourniture minimale garantie	40
1.9.2 La CLE relative à l'octroi d'une carte gaz en période hivernale	42
1.9.3 La CLE relative à la perte de statut de client protégé	44
1.9.4 La CLE relative à une demande de réouverture de compteur	45
1.9.5 Deux nouvelles CLE	45
1.10. Perspectives d'évolution des OSP à caractère social	46
2. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS	48
2.1. Services de facturation	48
2.2. Services d'information	50
3. LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ	51
CONCLUSIONS	53

INTRODUCTION

Depuis la libéralisation des marchés du gaz et de l'électricité au 1^{er} janvier 2007, tous les clients résidentiels peuvent être alimentés par le fournisseur de leur choix.

Outre les fournisseurs commerciaux, les gestionnaires de réseau de distribution (GRD), principalement chargés de l'exploitation et de la maintenance des réseaux de gaz et de l'électricité, peuvent également être amenés à remplir le rôle de « fournisseur social » en alimentant des clients protégés ou, dans certaines situations clairement définies, fournir des clients temporairement au titre de « fournisseur temporaire » encore appelé « fournisseur X ».

Etant donné que l'accès à l'énergie pour l'ensemble de la population apparaît comme une nécessité, la logique de marché concurrentiel imposée par la libéralisation doit nécessairement être assortie de balises assurant la protection des consommateurs. Le législateur a, de ce fait, imposé aux fournisseurs et aux GRD des obligations de service public – ci après dénommées OSP - qu'ils doivent respecter.

La CWaPE a été investie par le Gouvernement wallon de la mission de veiller au respect et à l'application effective de ces OSP par les acteurs du marché.

Dans le secteur de l'énergie en Région wallonne, les OSP sont énoncées à l'article 34 du décret électricité du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et à l'article 33 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz. Les OSP ont pour la plupart été modalisées dans les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz, ci-après dénommés « AGW OSP ELEC et AGW OSP GAZ ».

Les différentes obligations de service public peuvent, fonctionnellement, être classées en plusieurs catégories distinctes qui permettent de mettre en évidence les multiples objectifs qu'elles poursuivent:

- les OSP dont l'objet est de garantir un fonctionnement des marchés, tant sur les plans commercial, technique et organisationnel, qui soit cohérent et compatible avec le fonctionnement des marchés dans les autres états membres, et conforme aux règles de l'art en la matière (par exemple: régularité et qualité des fournitures, procédure pour les déménagements problématiques, etc.);
- les OSP en matière de service à la clientèle (par exemple : facturation, gestion des plaintes, gestion des indemnisations, objectifs de performance);
- les OSP à caractère social, dont l'objet principal est la protection des clients résidentiels, et en particulier des consommateurs les plus vulnérables (par exemple: procédure de déclaration de défaut de paiement, procédure de placement d'un compteur à budget, ...);

- les OSP relatives à la promotion des énergies renouvelables;
- les OSP relatives à l'information et la sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie.

Le contrôle des OSP est assuré, au sein de la CWaPE, par la direction socio-économique et tarifaire en collaboration avec les autres directions. Pour mener à bien cette mission, la CWaPE a mis en place les outils suivants :

- des visites de contrôle « in situ » dans les différents services concernés des acteurs de marché ;
- un suivi des données relatives aux OSP sociales et à leur application : suivi opéré au travers de l'analyse des données transmises sur base trimestrielle et annuelle par tous les acteurs ;
- une évaluation de la qualité des services offerts par les fournisseurs commerciaux via une analyse des indicateurs de performance (KPI) déterminés par le législateur;
- l'analyse des coûts de manière à mettre en rapport les montants alloués à une OSP spécifique avec l'objectif poursuivi par la mesure.

L'article 43 de l'AGW OSP en électricité, ainsi que l'article 42 de l'AGW OSP en gaz prévoient que la CWaPE réalise, chaque année, un rapport détaillé quant à l'exécution des OSP. Le présent rapport a pour objet de répondre à cette obligation en se focalisant principalement sur les OSP à caractère social.

Le rapport traitera, premièrement, de l'évaluation des OSP à caractère social et de leur application par les fournisseurs et GRD sur base des informations récoltées pendant l'année 2014, informations chiffrées le cas échéant comparées à celles des années précédentes.

Dans un second temps, c'est la qualité des différents services des fournisseurs actifs dans le segment des clients résidentiels et les mesures obtenues au travers des indicateurs de performance qui seront présentés.

Enfin, les objectifs poursuivis au travers des OSP seront mis en perspective avec une évaluation des coûts qu'ils génèrent dans le chef des acteurs du secteur et, plus particulièrement, des GRD.

Afin d'interpréter correctement l'ensemble des données statistiques et informations présentes dans ce rapport, une connaissance des procédures légales relatives aux OSP qui sont imposées aux fournisseurs et aux GRD est nécessaire. C'est la raison pour laquelle celles-ci sont rappelées, le cas échéant, dans les différents chapitres présentés.



1. EVALUATION DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC À CARACTÈRE SOCIAL AU BÉNÉFICE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS IMPOSÉES AUX FOURNISSEURS ET AUX GESTIONNAIRES DE RÉSEAU DE DISTRIBUTION

L'accès à l'énergie apparaît comme un droit fondamental, indispensable à la dignité humaine. Des mesures de protection particulières appelées obligations de service public à caractère social (ou OSP sociales) ont été mises en place par le législateur afin de protéger les clients en difficulté ou plus précarisés.

Les OSP sociales imposées aux différents acteurs du marché par le Gouvernement wallon sont décrites au chapitre IV des AGW OSP gaz et électricité. Ce chapitre est divisé en sections qui traitent des thématiques suivantes :

- la fourniture aux clients protégés;
- la procédure applicable aux clients résidentiels en cas de non-paiement;
- le placement d'un compteur à budget;
- la fourniture minimale garantie aux clients protégés (uniquement en électricité).

Relativement à ces obligations de service public à caractère social et conformément aux AGW OSP, les fournisseurs de gaz et d'électricité qui alimentent des clients résidentiels, ainsi que les GRD, ont communiqué à la CWaPE un ensemble de données statistiques. C'est principalement sur base de l'analyse de ces données qu'a été rédigé ce rapport. Les informations demandées aux fournisseurs et aux GRD sont affinées d'année en année afin, d'une part de tenir compte des remarques formulées et/ou des difficultés rencontrées dans l'obtention des résultats et d'autre part, de tenir compte de l'évolution du marché et des modifications législatives y relatives.

1.1. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD

Avant d'aborder l'analyse des données relatives aux OSP sociales, il paraît utile de présenter le paysage énergétique wallon qui comprend d'une part, les fournisseurs commerciaux actifs sur le segment résidentiel du marché de l'électricité et du gaz et d'autre part, les GRD présents sur le territoire de la Région wallonne.

Fin 2014, la Wallonie dénombrait un total de 1 577 605 clients résidentiels alimentés en électricité et de 623 266 clients résidentiels alimentés en gaz.

La fourniture d'électricité et de gaz aux clients résidentiels en Wallonie se répartit entre les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution puisque, comme indiqué précédemment, le GRD est amené à assurer la fourniture des clients dans certaines situations spécifiques où il remplit le rôle de « fournisseur social » ou de « fournisseur X »¹.

En Région wallonne au terme de l'année 2014, 13 fournisseurs commerciaux alimentaient en électricité 1 541 384 clients résidentiels: Belpower, ECS (Electrabel Customer Solutions), EDF Luminus, Elexys², Eneco, Energie 2030, Energie der Nederlanden³, eni, Essent, Lampiris, Octa+, Power on-Line sous la marque de Mega, Direct Energie sous la marque de Poweo.

En gaz, 11 fournisseurs commerciaux alimentaient 594 493 clients résidentiels wallons: Antargaz, ECS, EDF Luminus, Elexys, Eneco, ENI, Essent, Lampiris, Octa+, Power on-Line sous la marque de Mega, Direct Energie sous la marque de Poweo.

Les GRD peuvent être classés en trois catégories selon qu'ils gèrent les réseaux de gaz ou d'électricité ou les deux⁴ :

1. les GRD actifs uniquement pour l'électricité : AIEG, AIESH, ORES Hainaut électricité (ex-IEH), ORES Est (ex-Interest), ORES Verviers (ex-Intermosane 2), PBE, la Régie de Wavre et RESA TECTEO pour le territoire de la ville de Liège (anciennement géré par Interмосane 1);
2. le GRD actif uniquement pour le gaz : ORES Hainaut gaz (ex-IGH);
3. les GRD actifs tant pour l'électricité que pour le gaz : GASELWEST, ORES Namur (ex-IDEG), ORES Luxembourg (ex-INTERLUX), ORES Brabant wallon (ex-SEDILEC), ORES Mouscron (ex-SIMOGE) et RESA TECTEO (hors territoire de la ville de Liège).

Les GRD peuvent également être qualifiés de « GRD mixtes » ou de « GRD purs », selon que leur actionnariat provient respectivement partiellement ou uniquement du secteur public.

Les GRD suivants font partie des «GRD mixtes» : GASELWEST, ORES Namur, ORES Hainaut électricité, ORES Hainaut gaz, ORES Est, ORES Luxembourg, ORES Verviers, ORES Brabant wallon et ORES Mouscron.

L'AIEG, l'AIESH, la PBE, RESA TECTEO et la Régie de Wavre font parties des « GRD purs ».

Au terme de l'année 2014, les GRD fournissaient 36 221 clients en électricité et 28 773 clients en gaz.

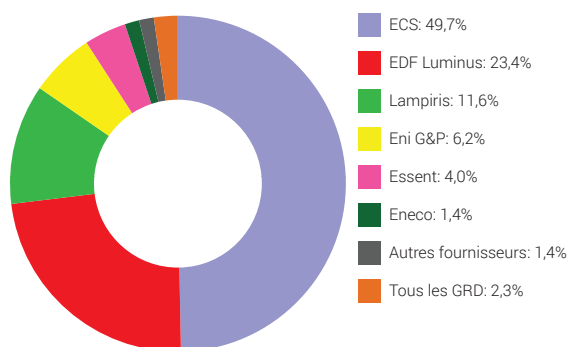
La proportion des clients résidentiels alimentés par les GRD en électricité fin 2014 (soit 2,30 % du total des clients résidentiels) est relativement stable par rapport aux deux dernières années. La part des clients résidentiels alimentés par les GRD en gaz (soit 4,62%) a augmenté de 12 % par rapport à l'année 2013. L'importance du nombre de clients alimentés en gaz par les GRD est notamment la conséquence du nombre croissant des clients alimentés par le fournisseur X suite à l'ajournement de la pose des compteurs à budget gaz à partir de juillet 2013. Ce point sera présenté de manière plus détaillée dans la suite de ce rapport.

Parmi les clients alimentés par leur GRD en électricité fin 2014, 79 % de ces clients sont alimentés par le fournisseur social et 21 % par le fournisseur X. Concernant la fourniture des clients alimentés par leur GRD en gaz, la répartition se décline en 59 % de clients alimentés par le fournisseur social et 41 % par le fournisseur X.

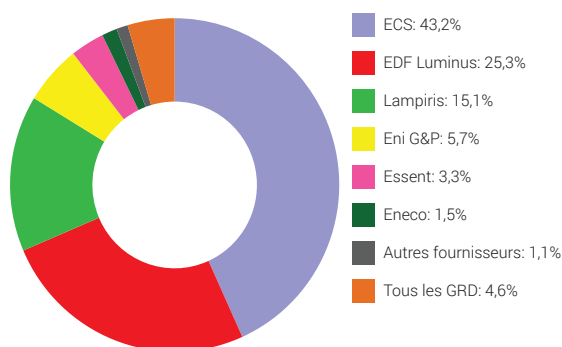
Les 2 graphiques ci-dessous illustrent les parts de marché des fournisseurs et GRD sur le segment de marché des clients résidentiels. Les fournisseurs repris sous le vocable « autres » dans les graphiques présentés ci-dessous sont les suivants :

- en électricité : BELPOWER, ENERGIE 2030, MEGA, POWEO et OCTA +
- en gaz : ANTARGAZ, MEGA, OCTA+ et POWEO.

RÉPARTITION DES PARTS DE MARCHÉ DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN ÉLECTRICITÉ (GRAPHIQUE N°1)



RÉPARTITION DES PARTS DE MARCHÉ DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN GAZ (GRAPHIQUE N°2)



4. Depuis le 31 décembre 2013, ORES est officiellement devenu le gestionnaire des réseaux de distribution des 197 communes jusqu'alors regroupées au sein des anciennes intercommunales mixtes wallonnes. Au terme d'une opération de fusion, 8 GRD mixtes (IDEG, IEH, IGH, INTEREST, INTERLUX, INTERMOSANE, SEDILEC et SIMOGEL) se sont unis pour constituer la société ORES Assets scrl qui opère sous la marque ORES. Dans le contexte de cette fusion, ces intercommunales ont légalement été dissoutes et ont cessé d'exister à dater du 31 décembre 2013. Il y a donc un GRD unique pour les 197 communes concernées et huit secteurs correspondant exactement aux territoires des anciens GRD mixtes.



1.2. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET LE TARIF SOCIAL

1.2.1 LES CLIENTS PROTÉGÉS

Certaines catégories de personnes, considérées comme plus vulnérables, peuvent bénéficier du statut de « client protégé » dans le marché du gaz et de l'électricité.

A cet égard, tant l'Etat fédéral que la Région wallonne ont défini la notion de client protégé, la définition wallonne étant plus large et prévoyant des catégories supplémentaires. Les quatre premières catégories énoncées ci-dessous sont reprises tant dans les textes fédéraux que régionaux. On les appelle dès lors les «catégories fédérales de clients protégés» ou «clients protégés fédéraux». La cinquième catégorie, par contre, n'est définie que dans les textes régionaux et concerne donc, uniquement, les personnes domiciliées en Région wallonne. Cette dernière catégorie est communément appelée la catégorie des « clients protégés exclusivement régionaux »

La première catégorie concerne les ménages dont au moins une personne, domiciliée à la même adresse, bénéficie d'une des interventions suivantes d'un CPAS :

- le revenu d'intégration sociale;
- une aide sociale financière équivalente au revenu d'intégration sociale;
- un secours partiellement ou totalement pris en charge par l'Etat fédéral;
- une avance sur :
 - *le revenu garanti aux personnes âgées ou la garantie de revenus aux personnes âgées;*
 - *une allocation aux personnes handicapées.*

La deuxième catégorie porte sur les ménages dont au moins une personne, domiciliée à la même adresse, bénéficie d'une des interventions suivantes du Service public fédéral de la Sécurité sociale (communément appelée la « Vierge Noire ») :

- une allocation en qualité de personne handicapée suite à une incapacité permanente de travail de 65% au moins;
- une allocation de remplacement de revenus aux personnes handicapées;
- une allocation d'intégration aux personnes handicapées;

- une allocation pour l'aide aux personnes âgées handicapées;
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne;
- un supplément aux allocations familiales pour les enfants souffrant d'une incapacité (physique ou mentale) d'au moins 66%.

La troisième catégorie touche les ménages dont au moins une personne, domiciliée à la même adresse, bénéficie d'une des interventions suivantes de l'Office national des Pensions :

- une allocation pour personnes handicapées suite à une incapacité permanente de travail d'au moins 65 %;
- une garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) ou du revenu garanti aux personnes âgées (RGPA);
- une allocation pour l'aide d'une tierce personne.

La quatrième catégorie a trait aux locataires, occupant un appartement situé dans un immeuble donné en location à des fins sociales, et dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une installation collective. Le tarif social ne s'applique, en l'occurrence ici, qu'au gaz naturel.

La cinquième catégorie concerne les personnes qui bénéficient :

- d'une décision de guidance éducative de nature financière prise par un CPAS;
- d'une médiation de dettes auprès d'un CPAS ou d'un centre de médiation de dettes agréé;
- d'un règlement collectif de dettes;
- du MAF (maximum à facturer) sur la base des tranches de revenu définies par le Gouvernement (Au terme de l'année 2014, cette catégorie de client protégé était uniquement prévue en électricité. Une règle équivalente sera adoptée en gaz en 2015 via les modifications prévues dans le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché du gaz.)⁵.

Le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité tel que modifié par le décret du 11 avril 2014 (dénommé « le nouveau décret électricité ») a introduit une nouvelle catégorie de clients protégés exclusivement régionaux sur base du maximum à facturer⁶ (ou MAF) en fonction des revenus du ménage.

⁵ Le décret modifiant celui du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz est paru dans le moniteur belge du 02/06/2015.

⁶ Maximum à facturer en vertu de la loi relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités, coordonnée le 14 juillet 1994, modifiée par la loi du 05 juin 2002, titre III, chapitre IIIbis, Section III et de ses arrêtés d'exécution.

Le MAF est une aide financière en matière de santé. Elle intervient dès que les dépenses en termes de frais de santé d'un ménage atteignent un montant déterminé.

Ce mécanisme prévoit alors que certains de ces frais soient intégralement remboursés par la mutuelle. Toutefois, au terme de l'année 2014, les procédures et modalités d'octroi de cette catégorie supplémentaire de clients protégés au sens régional devaient encore être déterminées par le Gouvernement wallon. De ce fait, en 2014, les personnes qui auraient pu faire partie de cette catégorie n'ont pas encore pu bénéficier du statut de client protégé et des protections et avantages qui y sont liés.

Le principal avantage octroyé au client protégé est de pouvoir être facturé en électricité et/ou en gaz au tarif social (tel qu'expliqué au point suivant de ce rapport).

Le statut de client protégé permet également de bénéficier d'autres « protections » dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz dont notamment les suivantes :

- les clients protégés peuvent demander à être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD);
- le placement d'un compteur à budget est gratuit pour un client protégé en défaut de paiement;
- si le client protégé utilise un compteur à budget en électricité, il peut bénéficier d'une fourniture minimale garantie, limitée à 10 ampères, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger son compteur à budget. Pour le gaz, le client protégé,

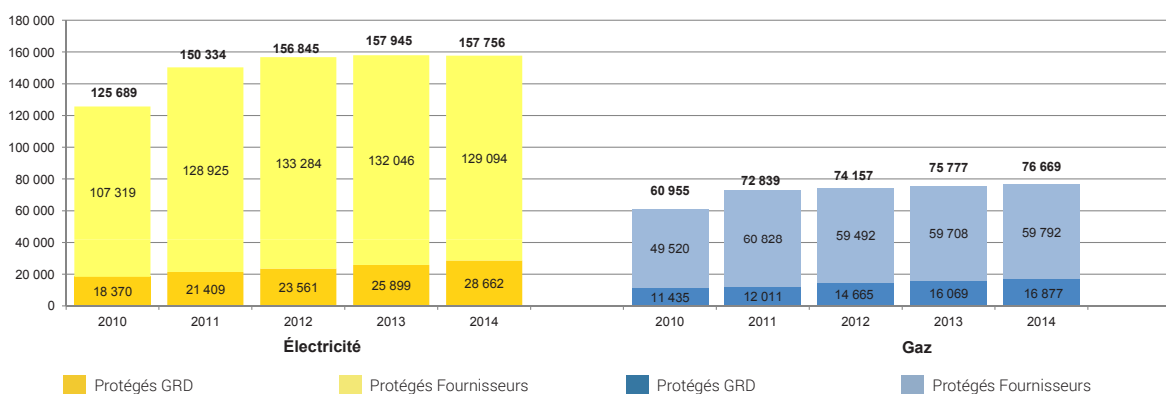
qui n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget, a la possibilité, pendant la période hivernale (soit du 1^{er} novembre au 15 mars), de s'adresser à son GRD afin de bénéficier d'une aide pour maintenir la fourniture de gaz dans tout logement qu'il occuperait à titre principal. Tant en électricité qu'en gaz, l'énergie reste à la charge du client protégé et devra être payée. Toutefois, dans certaines situations prévues par la législation, la Commission Locale pour l'Énergie (CLE) pourra étudier le dossier du client et statuer sur d'éventuelles modalités de prise en charge des coûts liés à ces aides. Pour plus d'informations concernant les CLE, voir le chapitre qui leur est consacré.

Au terme de l'année 2014, en Région wallonne, 157 756 clients en électricité (soit 10 % des clients résidentiels alimentés en électricité en Wallonie) étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 144 788 appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 12 968 appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

En gaz, 76 669 clients (soit 12 % des clients résidentiels alimentés en gaz en Wallonie) étaient considérés comme des clients protégés. Parmi ceux-ci, 67 955 appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 8 714 appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

Le graphique ci-après illustre l'évolution du nombre de clients protégés (fédéraux et régionaux) alimentés par les fournisseurs et les GRD en électricité et en gaz.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS (GRAPHIQUE N°3)



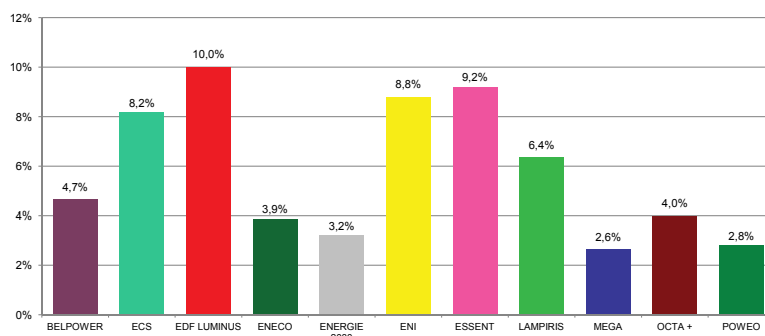
Le nombre total de clients protégés fin 2014 (fédéraux et régionaux) reste relativement stable en électricité et poursuit sa croissance en gaz (1,2 % par rapport à la fin de l'année 2013).



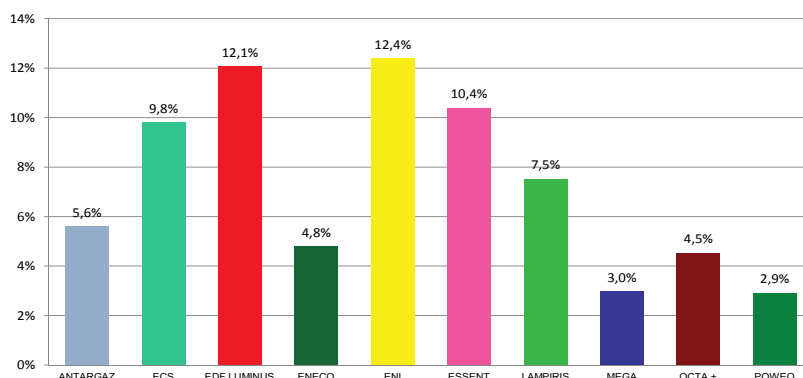
Une comparaison des chiffres communiqués par les fournisseurs met en évidence des différences parfois sensibles au niveau de la part de la clientèle protégée

qu'ils alimentent parmi leur clientèle résidentielle globale. Le graphique ci-dessous illustre ce constat.

**POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN ÉLECTRICITÉ.
(EXPRIMÉE EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL) (GRAPHIQUE N°4)**



**POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EN GAZ.
(EXPRIMÉE EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL) (GRAPHIQUE N°5)**



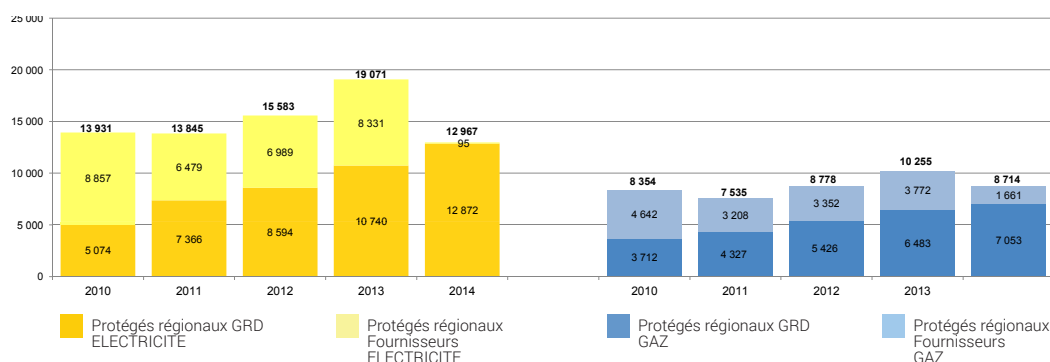
LES CLIENTS PROTÉGÉS RÉGIONAUX

Au terme de l'année 2014, la CWaPE dénombrait 12 968 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité et 8 714 clients protégés exclusivement régionaux alimentés en gaz.

Le nombre total de clients protégés régionaux diminue de façon importante en 2014 tant en électricité 32 % qu'en gaz 15 %.

Le graphique ci-après illustre cette évolution.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS EXCLUSIVEMENT RÉGIONAUX ALIMENTÉS PAR FOURNISSEURS ET GRD. (GRAPHIQUE N°6)





L'importance de cette diminution est due principalement à l'entrée en vigueur au 27 juin 2014 du décret modificatif du 11 avril 2014 (modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité). Ce décret a introduit l'obligation pour le GRD de fournir l'électricité aux clients protégés appartenant à l'une des catégories exclusivement régionales afin de leur permettre de bénéficier du tarif social spécifique (tarif dont ils ne peuvent bénéficier s'ils sont alimentés par un fournisseur commercial).

Les fournisseurs en électricité ont procédé au transfert des clients protégés régionaux vers les GRD dès le 1^{er} juillet 2014. Les clients ont toutefois eu la possibilité de faire part de leur refus d'être alimentés par le GRD. Ils sont alors restés chez leur fournisseur commercial.

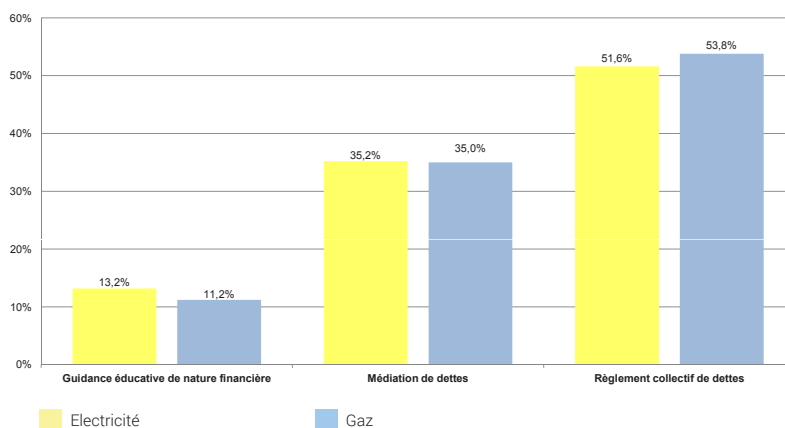
Dans ce cadre les fournisseurs ont procédé à la vérification de la validité des attestations de leurs clients et ont constaté que de nombreux clients qu'ils comptabilisaient encore parmi les clients protégés exclusivement régionaux avaient perdu ce statut depuis parfois plusieurs années.

Au terme de l'année 2014, seuls 0,73 % du total des clients protégés régionaux étaient encore alimentés en électricité par un fournisseur commercial.

Dans l'attente de l'adoption et de l'entrée en vigueur du décret gaz, le transfert des clients protégés régionaux alimentés en gaz naturel du fournisseur commercial vers le GRD n'était pas encore légalement d'application en 2014. Toutefois, certains GRD ont profité de la mise en œuvre de ce transfert en électricité pour inviter les clients concernés à demander à être également alimentés par leur GRD en gaz afin de pouvoir aussi bénéficier du tarif social pour cette énergie. Force est de constater que cette proposition a rencontré un succès mitigé. Ainsi, au terme de l'année 2014, quelques 17,4 % du total des clients protégés régionaux restaient toujours alimentés en gaz par un fournisseur commercial. Ce constat pourrait s'expliquer notamment par le caractère non automatique de la procédure en gaz, laquelle nécessite une démarche proactive du client sous la forme de l'envoi, à son GRD, d'un formulaire dûment complété.

La répartition de la clientèle protégée, exclusivement régionale, entre les différentes catégories concernées est illustrée par le graphique ci-dessous. Ce graphique est le fruit de chiffres communiqués par les GRD et les fournisseurs disposant de l'information (à savoir Belpower, EDF Luminus, ENI, Essent, Lampiris). La CWaPE constate tant en électricité qu'en gaz que les clients en règlement collectif de dettes restent les plus représentés.

RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE PROTÉGÉE EXCLUSIVEMENT RÉGIONALE.
(EXPRIMÉE EN % DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS EXCLUSIVEMENT RÉGIONAUX). (GRAPHIQUE N°7)



1.2.2 LE TARIF SOCIAL

Comme indiqué précédemment, le principal avantage donné aux clients protégés est l'octroi du tarif social. Le tarif social pour le gaz naturel et/ou l'électricité existe depuis 2004 et permet aux clients protégés de bénéficier pour la fourniture de ces énergies de tarifs réduits (la réduction est de l'ordre de 30 % du prix pratiqué par les fournisseurs désignés). C'est la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz (la CREG) qui est chargée de fixer ce tarif social tous les six mois.

Ce tarif social est le même chez tous les fournisseurs d'énergie et GRD. Pour l'électricité, il existe un tarif social pour le tarif simple, pour le tarif bi-horaire et pour le tarif exclusif nuit. Pour le gaz naturel, il n'existe qu'un tarif social unique.

Depuis 2009, le tarif social est appliqué, dans la plupart des cas, automatiquement aux clients protégés fédéraux (soit les clients appartenant aux 4 premières catégories citées ci-avant), qu'ils soient alimentés par un fournisseur commercial ou par un GRD. Le client n'a depuis lors plus de démarche à accomplir ni d'attestation papier à transmettre à son fournisseur d'énergie.

C'est le SPF Économie qui est chargé de ce processus d'automatisation et qui communique, tous les trois mois, aux fournisseurs, via un fichier intitulé « fichier SOCTAR », la liste des clients auxquels ils doivent appliquer le tarif social, pour quels points de raccordement et pour quelle période. Dans certains cas toutefois, le client ne se retrouve pas dans le fichier SOCTAR et doit alors demander une attestation auprès de l'organisme compétent (CPAS, SPF Sécurité sociale, ONP) et la transmettre à son fournisseur d'énergie.

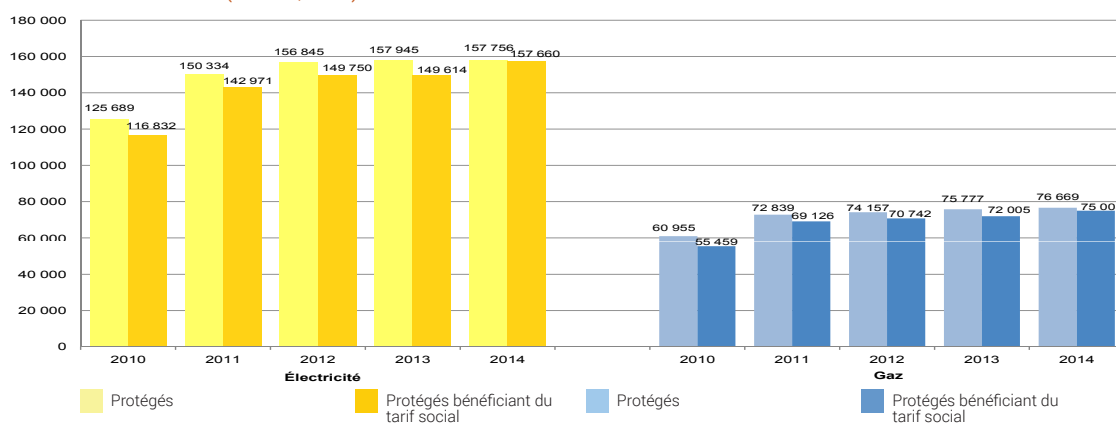
Contrairement aux clients protégés fédéraux, les clients protégés exclusivement régionaux (soit les clients appartenant à la cinquième catégorie définie précédemment) ne sont pas repris dans le fichier SOCTAR.

Afin de pouvoir bénéficier du tarif social, les clients protégés exclusivement régionaux doivent remplir deux conditions :

- être alimentés par leur gestionnaire de réseau (GRD). Les fournisseurs commerciaux ne sont, en effet, pas contraints d'octroyer le tarif social aux clients protégés exclusivement régionaux qu'ils alimentent, le mécanisme de compensation financière de la différence entre le prix de référence auquel le fournisseur a droit et le tarif social n'étant d'application que pour les seuls clients protégés fédéraux;
- transmettre à leur GRD, chaque année, une nouvelle attestation complétée soit par le CPAS, soit par le centre agréé de médiation de dettes, soit par le médiateur de dettes désigné.

Le fait que les catégories de clients protégés sont différentes au niveau fédéral et au niveau régional explique la différence entre le nombre de clients protégés et le nombre de clients bénéficiant du tarif social, puisqu'un client protégé exclusivement régional qui est alimenté par un fournisseur commercial n'aura pas le bénéfice du tarif social. Ce décalage, qui est illustré dans le graphique ci-dessous, a été fortement réduit en électricité. Comme indiqué précédemment, les clients protégés exclusivement régionaux alimentés en électricité par un fournisseur commercial ont été transférés chez leur GRD à partir du mois de juillet 2014⁷. Seuls les clients qui ont manifesté leur refus d'être alimentés par le GRD sont encore alimentés par un fournisseur commercial⁸. Le projet de décret modifiant le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz⁹ prévoit également que le GRD fournisse du gaz au tarif social aux clients protégés régionaux sauf refus explicite du client.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS ET DU NOMBRE DE CLIENTS BÉNÉFICIAIRE DU TARIF SOCIAL. (GRAPHIQUE N°8)



Il apparaît, qu'au terme de l'année 2014, la quasi-totalité des clients protégés bénéficient du tarif social en électricité. En gaz, près de 98 % des clients protégés bénéficient du tarif social.

7. Suite à l'entrée en vigueur, le 27 juin 2014, du décret modificatif du 11 avril 2014 (modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité).

8. A noter que les chiffres communiqués pour la fin de l'année 2014 sont influencés par le fait que le fournisseur LAMPIRIS a tardé à procéder au drop de l'ensemble de ses clients protégés exclusivement régionaux. Ce transfert a bien eu lieu dans le courant du premier trimestre 2015.

9. Décret paru au moniteur belge le 02/06/2015.



1.3. LA PROCÉDURE EN CAS DE NON-PAIEMENT POUR LES MÉNAGES

Dès lors qu'un client résidentiel est confronté à des difficultés dans le paiement de ses factures d'électricité et/ou de gaz, son fournisseur ou son GRD (quand celui-ci intervient au titre de fournisseur du client) est tenu de respecter certaines étapes ainsi que des délais minima précisés par la législation et définis dans les AGW OSP aux articles 29 et suivants et 32 et suivants, respectivement pour l'électricité et le gaz. Ces démarches ne sont toutefois d'application que si le client est toujours alimenté par l'acteur concerné (notion de « client actif »).

De manière simplifiée, elles reprennent les étapes suivantes :

- si le client n'a pas acquitté sa facture à l'échéance, le fournisseur envoie un rappel dont la nouvelle échéance de paiement ne peut être inférieure à 10 jours;
- si, au terme du délai inscrit dans le courrier de rappel, le client n'a pas, soit acquitté le montant de la facture, soit demandé le placement d'un compteur à budget ou soit conclu un plan de paiement avec son fournisseur, ce dernier lui envoie une mise en demeure par courrier recommandé lui octroyant un ultime délai de 15 jours pour régulariser sa situation;
- si, après l'envoi du rappel et de la mise en demeure, le client n'a pas été en mesure de régulariser le paiement de sa facture, le fournisseur peut le déclarer en défaut de paiement et initier une demande de placement d'un compteur à budget auprès du GRD. Une distinction est toutefois à opérer selon qu'il s'agisse d'un client protégé ou non¹⁰;
- si le client n'a toujours pas été en mesure de payer l'ensemble de ses dettes, le GRD lui placera un compteur à budget. En cas d'absence du

client lors du passage du GRD en vue de placer le compteur à budget, ou de refus explicite du client, le GRD peut, à la demande du fournisseur, suspendre l'alimentation en énergie du client. Dans ce cas toutefois, le GRD doit préalablement à la coupure, adresser un courrier recommandé au client l'informant de la date de la coupure de son alimentation en énergie et lui laissant un délai de 5 jours ouvrables pour apurer sa dette et en apporter la preuve à son fournisseur afin de pouvoir demander l'annulation de la procédure.

Les fournisseurs disposent de la possibilité d'introduire des étapes supplémentaires qui prennent souvent la forme d'un contact téléphonique avec le client, d'un envoi de courrier de rappel supplémentaire, d'un allongement du délai de régularisation en tenant compte de la situation du client.

A noter que le « nouveau décret électricité » impose au fournisseur d'électricité de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement¹¹. Notons toutefois que pour entrer en vigueur, cette mesure nécessite une définition de la notion de plan de paiement raisonnable et une précision quant aux modalités d'octroi. Ces éléments n'ayant pas encore été déterminés par le Gouvernement, la mesure n'était pas encore d'application au terme de l'année 2014.

La présente section vise à analyser les données statistiques relatives aux différentes étapes énoncées ci-dessus, de l'envoi de la première lettre de rappel à la qualification de client en défaut de paiement.

La CWaPE attire l'attention sur le fait que les données statistiques reprises dans les points suivants proviennent tant des données fournies par les fournisseurs commerciaux que par les GRD agissant comme fournisseur social pour les clients protégés qu'ils alimentent.

10. De plus amples informations à ce sujet sont proposées dans le chapitre consacré à la déclaration en défaut de paiement et au placement du compteur à budget.

11. Article 33 bis/1 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité tel que modifié notamment par le décret du 11 avril 2014.



1.3.1 RAPPELS ET MISES EN DEMEURE

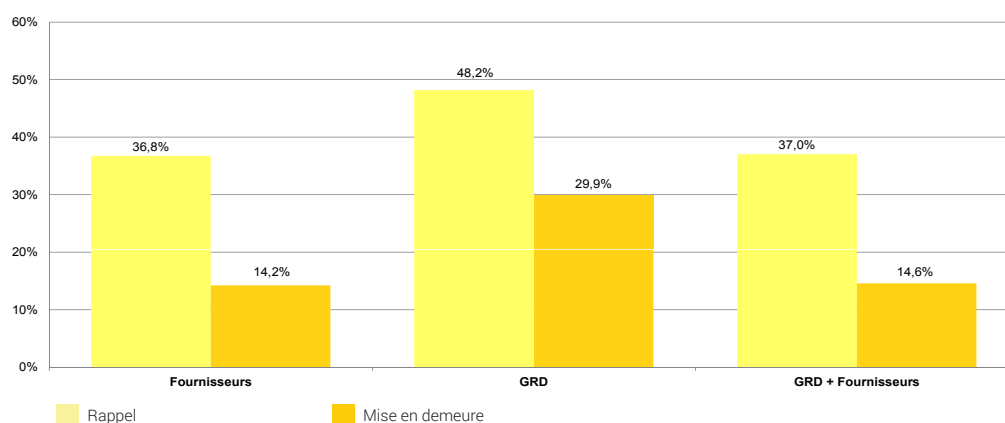
EN ÉLECTRICITÉ

Dans le courant de l'année 2014, près de 37 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons ont reçu au moins un courrier de rappel en électricité. Sur la même période, 14,6 % de la clientèle avait reçu au moins une mise en demeure. Ces pourcentages sont légèrement supérieurs aux pourcentages observés pour l'année

2013 (où 36,2 % des clients avaient reçu au moins un rappel et 13,7 % avaient reçu une mise en demeure). Notons également que les pourcentages des clients protégés fournis en électricité par un GRD ayant reçu au moins un rappel (48,2 %) et au moins une mise en demeure (29,9 %) sont supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

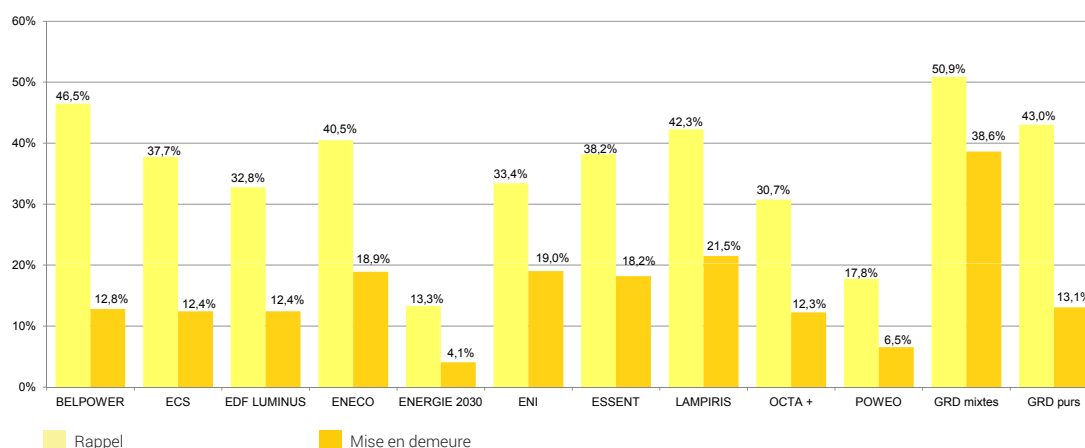
POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ (GRAPHIQUE N°9)



Des variations parfois importantes existent entre les fournisseurs et les GRD (mixtes ou purs) en ce qui concerne le pourcentage de la clientèle résidentielle à qui un rappel ou une mise en demeure ont été envoyés.

Le graphique ci-dessous reprend, par fournisseur et par GRD, le pourcentage de la clientèle résidentielle ayant reçu au moins un rappel ou une mise en demeure en électricité sur l'année 2014¹².

POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ. (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET PAR GRD, EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENIELLE) (GRAPHIQUE N°10)



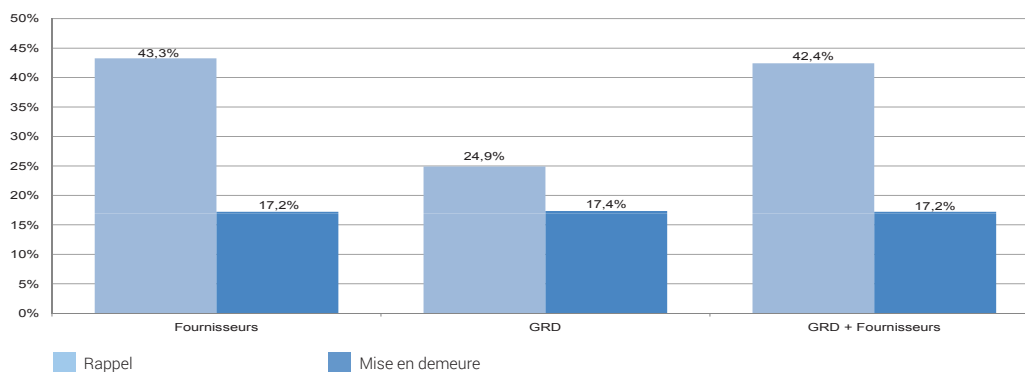
EN GAZ

Etant donné que la majorité des clients gaz sont également clients pour l'électricité, et pour la plupart auprès du même fournisseur, la procédure de recouvrement est alors initiée pour les deux énergies, sans pouvoir distinguer de manière précise les situations de non-paiement spécifiques à l'un des deux vecteurs énergétiques. La CWaPE observe toutefois, qu'au total, les pourcentages de clients ayant reçu au moins un rappel ou au moins une mise en demeure en gaz en 2014, sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité.

Ainsi, en 2014 près de 42,4 % du total de la clientèle résidentielle en gaz a reçu au moins un courrier de rappel en gaz. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui observé pour l'année 2013 où près de 41 % des clients gaz avaient reçu au moins un courrier de rappel. Une différence importante est également constatée au niveau des clients alimentés par des fournisseurs commerciaux (43,3 % des clients ont reçu au moins un courrier de rappel sur l'année 2014) et ceux alimentés par les GRD (24,9 % des clients sont concernés).

Sur la même période, près de 17,2 % du total des clients résidentiels en gaz ont reçu un courrier de mise en demeure. Ce chiffre est supérieur à celui observé pour l'année 2013 (16,5 %).

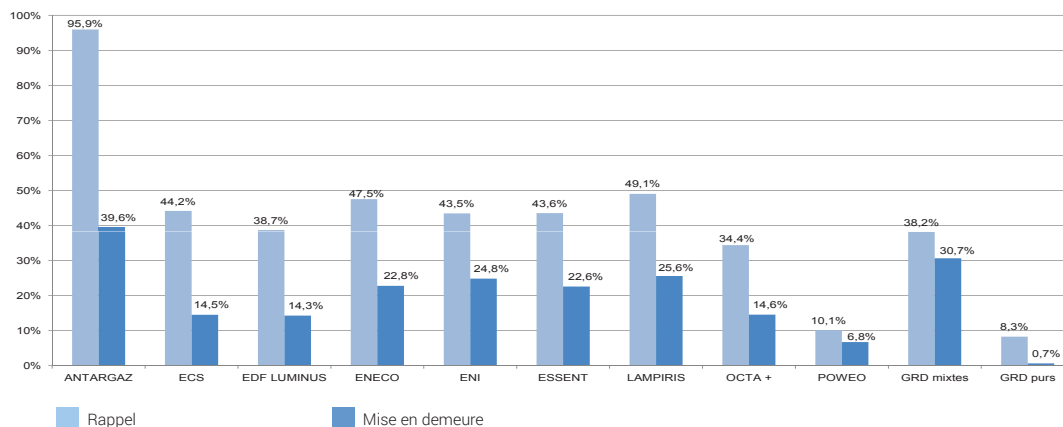
POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL / UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ (GRAPHIQUE N°11)



En gaz, les chiffres des GRD pour ce qui concerne les rappels et les mises en demeure sont sensiblement différents de ceux communiqués pour l'électricité.

L'origine de cette nette différence est essentiellement à trouver dans les difficultés rencontrées par RESA Gaz à générer les courriers en question suite à la mise en place d'un nouveau printshop courant de l'année 2014.

POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ. (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET PAR GRD, EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) (GRAPHIQUE N°12)



1.3.2 LA DÉCLARATION EN DÉFAUT DE PAIEMENT

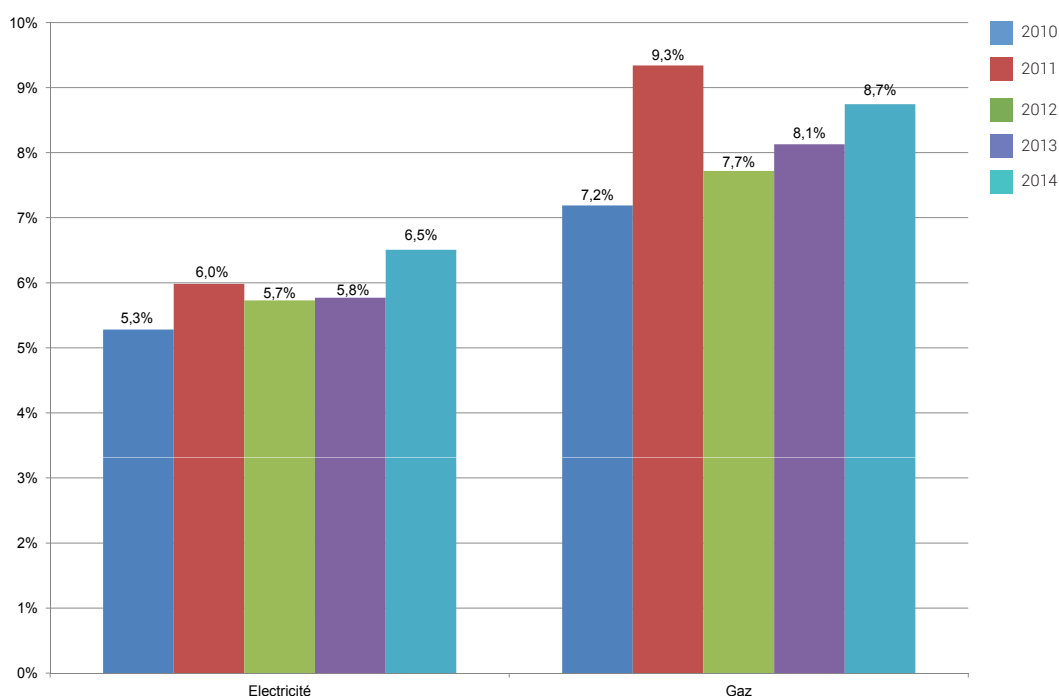
Comme indiqué précédemment, si le client n'a pas régularisé sa situation après la réception des courriers de rappel et de mise en demeure envoyés par le fournisseur, ce dernier peut, conformément aux articles 31 et 34 respectivement des AGW OSP ELEC et AGW OSP GAZ, le déclarer en défaut de paiement.

En 2014, 6,5 % de la clientèle résidentielle en électricité a été déclarée en défaut de paiement.

En gaz, 8,7 % de la clientèle résidentielle a été déclarée en défaut de paiement.

Comme l'illustre le graphique ci-dessous, le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement progresse sur les trois dernières années, tant en électricité qu'en gaz.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT.
(EXPRIMÉ EN % DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) (GRAPHIQUE N°13)



Des écarts au niveau du pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement au sein de la clientèle résidentielle sont perceptibles non seulement d'une année à l'autre mais également entre les acteurs. La CWaPE remarque, notamment, que le pourcentage de clients déclarés en défaut de paiement par les GRD mixtes est en nette augmentation tant en électricité qu'en gaz en 2014 et de loin supérieur aux autres acteurs du marché.

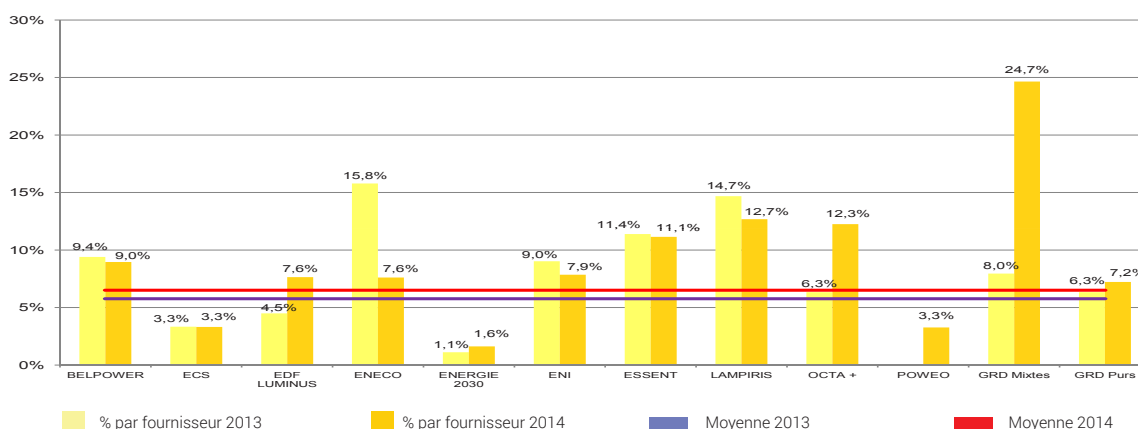
L'évolution constatée des chiffres auprès des GRD mixtes pourrait provenir d'une part de la mise en place d'un nouvel outil de reporting permettant un suivi plus efficace des données à caractère social et d'autre part d'une correction de la méthode de comptabilisation des

différentes données, méthode qui de par le passé était erronément restrictive et offrait en conséquence une vue tronquée de la réalité.

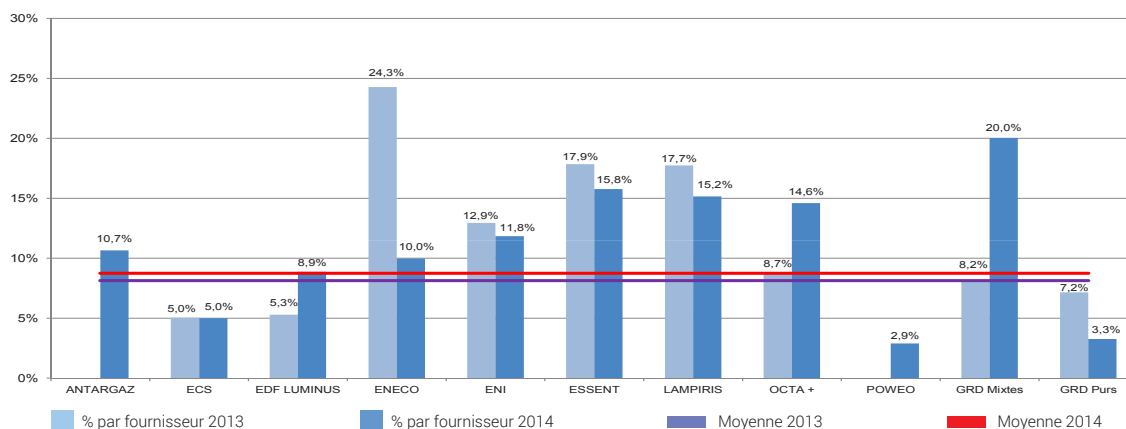
La CWaPE note également que le fournisseur ayant la plus grande part de marché (soit ECS) présente, un pourcentage relativement faible de clients déclarés en défaut de paiement dans sa clientèle résidentielle tant en électricité qu'en gaz par rapport aux autres acteurs du marché.

Les graphiques ci-dessous présentent ces écarts.

NOMBRE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ EN 2013 ET 2014.
(EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) (GRAPHIQUE N°14)



NOMBRE DE CLIENTS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ EN 2013 ET 2014.
(EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN % DE LEUR CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE) (GRAPHIQUE N°15)



1.3.3 LES CLIENTS PROTÉGÉS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT

Le nombre de clients protégés déclarés en défaut de paiement (voir tableau ci-dessous) a progressé en 2014 comparativement aux années précédentes.

NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS DÉCLARÉS EN DÉFAUT DE PAIEMENT 2011-2014

Electricité	2014	2013	2012	2011
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	20%	16%	23%	19%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	13%	9%	13%	11%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	14%	13%	14%	14%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	24%	9%	38%	22%

Gaz	2014	2013	2012	2011
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement	21%	19%	22%	20%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés	15%	12%	14%	15%
Part des clients protégés parmi les clients en défaut de paiement chez un fournisseur	16%	16%	16%	16%
Part des clients en défaut de paiement dans les clients alimentés par le fournisseur social	21%	11%	23%	19%

Ainsi, la part des clients protégés dans le total des clients déclarés en défaut de paiement a augmenté en 2014 de manière plus ou moins marquée en électricité et en gaz puisque cette part s'est fixée à 20 % en électricité et à 21 % en gaz contre respectivement 16 % en électricité et 19 % en gaz pour 2013.

La même évolution est constatée en ce qui concerne la part des clients en défaut de paiement dans les clients protégés. Cette part s'élève à 13 % en électricité (9 % en 2013) et 15 % en gaz (12 % en 2013).

L'origine de la hausse globale du taux de défaut de paiement est essentiellement à trouver chez le fournisseur social chez qui 24 % (contre 9 % en 2013) en électricité et 21 % (contre 11 % en 2013) en gaz des clients protégés qu'il alimente ont été déclarés en défaut de paiement en 2014.

Les chiffres sont nettement plus stables du côté des fournisseurs même s'il est nécessaire de faire une distinction entre les fournisseurs historiques et les nouveaux entrants. Parmi les clients protégés alimentés par ECS et EDF-Luminus, 8 à 10 % de ces clients ont été déclarés en défaut de paiement. Par contre, pour les autres fournisseurs, le taux de défaut de paiement s'élève en moyenne à plus de 20 % !

La CWaPE constate cependant que les niveaux atteints en 2014 sont stables par rapport à ceux de l'année 2012 voire dans certains cas inférieurs.

1.4. LE COMPTEUR À BUDGET

Un compteur à budget fonctionne par prépaiement de l'énergie via une carte électronique rechargeable. C'est le GRD qui, à la demande du fournisseur ou du client, place le compteur à budget dans l'habitation du client. Ce dernier recevra alors une carte à insérer dans le lecteur du compteur à budget. Il pourra consommer de l'énergie pour une somme équivalente au montant crédité sur la carte.

Le placement d'un compteur à budget vise à aider le client à mieux maîtriser ses consommations mais également, le cas échéant, à limiter son endettement puisqu'il devra recharger préalablement la carte de son compteur à budget pour pouvoir consommer de l'électricité et/ou du gaz. À défaut de crédit suffisant sur la carte, l'alimentation est coupée de sorte que pour pouvoir disposer à nouveau d'électricité ou de gaz, le client est dans l'obligation de recharger sa carte. Le compteur à budget dispose toutefois d'une réserve, un crédit de secours, pour laisser le temps au client de se rendre dans un des points de rechargement lorsque son crédit est épuisé¹³. Un client équipé d'un compteur à budget peut consulter le solde restant sur son compteur à tout moment.

Des mesures de protection complémentaires ont été prévues pour les clients protégés sous compteur à budget. Lorsqu'un client protégé se voit placer un compteur à budget en électricité, celui-ci est équipé d'un « limiteur de puissance ». Il permet au client, dans les cas où il n'est plus en mesure de recharger la carte de son compteur à budget, de bénéficier d'une fourniture minimale garantie d'électricité (FMG) limitée à 10 ampères. En gaz, il n'existe pas de fourniture minimale garantie pour les clients protégés alimentés sous compteur à budget. Cependant, si ceux-ci se retrouvent dans l'incapacité de charger leur compteur à budget en hiver, ils peuvent solliciter une « aide hivernale » auprès de leur GRD¹⁴. Le tarif social sera automatiquement appliqué aux clients protégés équipés d'un compteur à budget.

Le compteur à budget sera installé au domicile du client :

- si, d'initiative, le client le demande. Le GRD procédera alors au placement du compteur à budget au tarif en vigueur;
- si le client n'a pas réglé ses factures d'énergie après, au minimum, un rappel et une mise en demeure. Le coût du placement du compteur à budget sera facturé dans ce cas au client non protégé à 100 euros en électricité et à 150 euros en gaz. L'installation d'un compteur à budget est gratuite pour un client protégé.

Les articles 31 et suivants et 34 et suivants respectivement des AGW OSP ELEC et AGW OSP GAZ définissent les différentes étapes et les délais minima à respecter pour procéder au placement d'un compteur à budget en cas de défaut de paiement. En outre, les arrêtés ministériels du 3 mars 2008 déterminent les procédures de placement d'un compteur à budget.

De manière simplifiée, les étapes minimales relatives au placement d'un compteur à budget en cas de défaut de paiement d'un client peuvent être résumées comme suit :

- le fournisseur déclare le client en défaut de paiement et demande le placement d'un compteur à budget;
- dans les 10 jours de la réception de la demande, le GRD doit envoyer un courrier au client pour l'informer notamment de la date et de la plage horaire du placement du compteur à budget. Ce courrier lui précise également que si le placement ne peut avoir lieu à la date convenue, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès, son alimentation en énergie pourra être suspendue;
- si le placement du compteur à budget ne peut avoir lieu, le GRD doit laisser un avis de passage au client et en informer son fournisseur;
- si le fournisseur demande la suspension de l'alimentation, le GRD doit adresser au client un recommandé qui précise la date et l'heure de la suspension de la fourniture et qui laisse au client un délai de 5 jours ouvrables pour apurer sa dette et en apporter la preuve à son fournisseur afin de pouvoir demander l'annulation de la procédure. La suspension de la fourniture d'électricité ne peut intervenir avant un délai de quinze jours ouvrables à dater de l'envoi du recommandé.

Par ailleurs, le GRD dispose, à dater de la demande de placement de compteur à budget initiée par le fournisseur, de quarante jours pour finaliser la procédure de placement du compteur à budget. À défaut, le contrat entre le client et son fournisseur sera suspendu et le GRD reprendra provisoirement l'alimentation du client le temps de finaliser la procédure. Cette reprise provisoire par le GRD fait partie des cas d'alimentation temporaire d'un client par son GRD en tant que fournisseur X¹⁵. Cette fourniture temporaire par le GRD sera facturée au client au prix maximum tel que défini dans les arrêtés ministériels fédéraux du 1er juin 2004 pour l'électricité et du 15 février 2005 pour le gaz.

Une distinction doit toutefois être opérée selon que le client déclaré en défaut de paiement est protégé ou non. Si le client concerné est non protégé, alors ce dernier restera, après le placement du compteur à budget, alimenté par son fournisseur commercial aux mêmes conditions qu'auparavant.



14. Pour de plus amples informations relatives à la FMG et à l'aide hivernale, veuillez consulter le chapitre relatif aux Commissions Locales pour l'Energie

15. Voir infra le chapitre relatif au fournisseur X.

Par contre, si le client est un client protégé, il se verra transféré (ou « droppé ») chez son GRD qui assurera, après le transfert et le placement du compteur à budget (avec un limiteur de puissance en électricité), sa fourniture en énergie au tarif social.

A noter que le nouveau décret électricité introduit parmi les dispositions visant à améliorer la procédure de défaut de paiement diverses mesures relatives au placement des compteurs à budget dont notamment :

- la suspension par les gestionnaires de réseau de la procédure de placement du compteur à budget en cas de contestation notifiée par écrit ou par voie électronique du client au GRD et intervention des CLE en cas de litige;
- l'introduction de la notion de « raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales » pouvant justifier l'impossibilité de placer un compteur à budget et la détermination d'alternatives envisageables;
- l'abandon de la fourniture X, c'est-à-dire la fourniture par le gestionnaire de réseau, en cas de retard de placement de compteur à budget. Si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement qui sera établi par le Gouvernement, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire.

Nous tenons à souligner que, pour les chapitres suivants, les termes « placement » et/ou « réactivation » des compteurs à budget sont compris sous le vocable « placement de compteur à budget ».

1.4.1 LE PLACEMENT DES COMPTEURS À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ

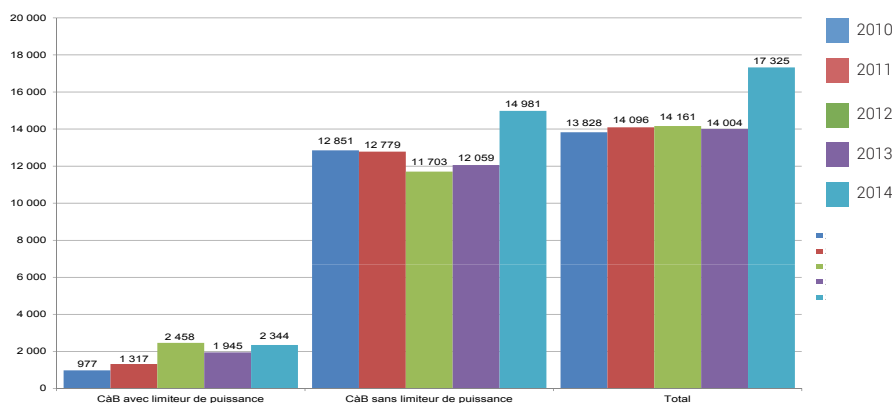
LA DEMANDE ET LE PLACEMENT DES COMPTEURS À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ

La tendance à la baisse, constatée en 2012 et 2013, du nombre de demandes de placement de compteur à budget en électricité se poursuit en 2014 avec un total de près de 83 330 demandes introduites par les fournisseurs et les GRD en tant que fournisseur social. Cela représente une diminution de 3,8 % du nombre de demandes de placement introduites en 2014 par rapport à l'année 2013.

Toutefois, bien que le nombre de demandes de placement ait diminué, le nombre total de placements effectifs de compteur à budget en électricité a augmenté de 23,7 % en 2014 pour passer de 14 004 placements en 2013 à plus de 17 325 placements en 2014. L'augmentation du nombre de placements en 2014 est constatée à raison de 20,5 % pour compteurs à budget avec limiteur de puissance et 24,2 % pour les compteurs à budget sans limiteur de puissance). Il convient de souligner que cette évolution est la conséquence de l'augmentation du nombre de placements opérés par les GRD mixtes en 2014. Forts de leur expérience dans la gestion des demandes de placement des compteurs à budget et notamment des difficultés rencontrées sur le terrain à l'occasion des premières et secondes visites, les GRD mixtes ont adopté une approche différente visant à informer davantage et au préalable le client concerné, essentiellement via contact téléphonique. Cette approche a conduit à un taux de placement plus important, à un nombre croissant de régularisation de situation, via apurement de la dette et également à une baisse du nombre de coupures pour refus de placement. Le nombre de placements effectués par les GRD purs est resté quant à lui relativement similaire à celui de l'année 2013.

Le graphique ci-dessous détaille ces informations.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEURS À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ (GRAPHIQUE N°16)



Plusieurs éléments peuvent expliquer la différence entre le nombre de demandes de placement du compteur à budget traitées et le nombre de placements effectifs :

- si le client apure sa dette envers son fournisseur moyennant le respect des délais légalement prévus, il peut demander l'annulation de la procédure de placement à son fournisseur ou à son GRD si celui-ci agit en tant que fournisseur social. Ce sont ainsi près de 42 % des demandes de placement de compteur à budget qui ont été annulées en 2014 en raison de l'apurement total de la dette du client;
- le client peut également ne pas être présent lors du placement d'un compteur à budget ou le refuser en raison de l'image malheureusement parfois négative associée à celui-ci. Quelques 34,4 % des demandes de placement de compteur à budget ont abouti à un refus de placement de la part du client en 2014 ou absence de ce dernier lors du passage du GRD;
- dans 7,7 % des cas, ce sont les situations de déménagement ou de changement de fournisseurs qui donnent lieu à l'annulation de la demande de placement.

Notons également qu'une demande de placement peut être initiée à plusieurs reprises pour un même client et, dès lors, être comptabilisée plusieurs fois dans le nombre total de demandes de placement.

En conclusion, fin 2014, le nombre de compteurs à budget pour électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à près de 134 720. Il importe toutefois de souligner que seulement 45,9 % d'entre eux étaient effectivement actifs. Une nette différence est identifiée

entre, d'une part, les compteurs à budget avec limiteur de puissance dont 94 % sont actifs et, d'autre part, ceux sans limiteur de puissance dont seulement 41,7 % sont actifs.

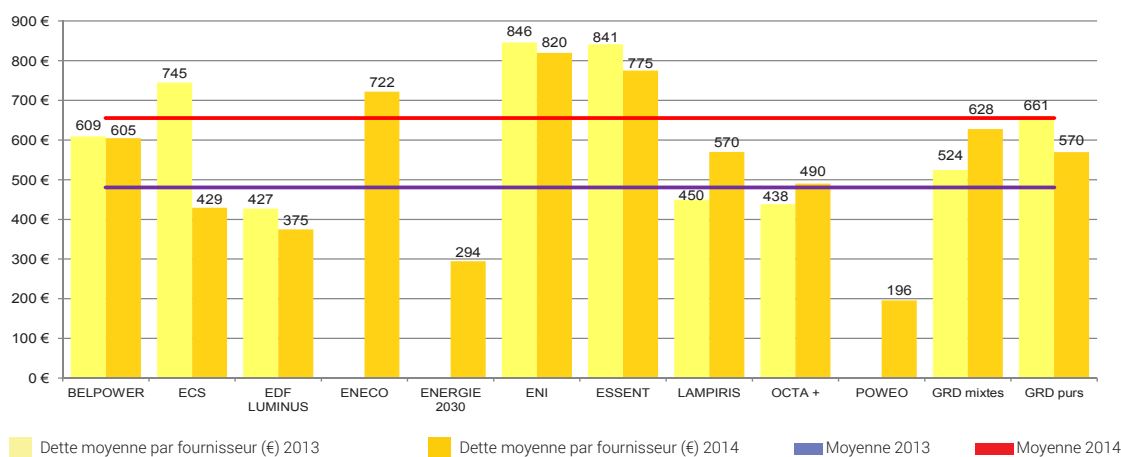
LE MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN ÉLECTRICITÉ

Les arrêtés OSP¹⁶ prévoient que le fournisseur informe le client du montant exact de sa dette au moment du placement du compteur à budget. Par ailleurs, les arrêtés précités interdisent explicitement que la dette antérieure au placement du compteur à budget soit récupérée au travers des rechargements de la carte du compteur.

Le montant de la dette moyenne en électricité au moment du placement du compteur à budget pour l'ensemble des clients résidentiels, soit 480 euros, a diminué de 26 % en 2014 par rapport à l'année 2013. Cette variation importante peut notamment s'expliquer par des procédures de recouvrement beaucoup plus suivies et plus strictes de la part de certains fournisseurs commerciaux.

Comme le montre le graphique ci-dessous des variations sensibles importantes existent entre les acteurs, mais également pour un même fournisseur et GRD d'une année à l'autre

MONTANT DE LA DETTE MOYENNE EN ÉLECTRICITÉ (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET (GRAPHIQUE N°17)



16. Article 35 de l'AGW OSP en électricité, article 37 de l'AGW OSP gaz



La segmentation des clients en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget se présente comme suit :

- 47,6 % des clients présentaient une dette, inférieure ou égale à 250 euros au moment du placement du compteur à budget ;
- 25 % des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 euros au moment du placement du compteur à budget ;
- 16,7 % des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000 euros au moment du placement du compteur à budget ;
- 10,7 % des clients présentaient une dette supérieure à 1000 euros au moment du placement du compteur à budget.

72,6 % des clients présentaient une dette inférieure à 500 euros au moment du placement du compteur à budget en 2014, pourcentage supérieur au 67,8 % observé en 2013.

1.4.2 LE PLACEMENT DES COMPTEURS À BUDGET EN GAZ

L' AJOURNEMENT DU PLACEMENT DES COMPTEURS À BUDGET EN GAZ EN 2013 ET 2014

Fin 2012, les GRD avaient constaté que certaines familles de compteurs à budget en gaz pouvaient présenter des anomalies et avoir, sous certaines conditions cumulées, un comportement présentant un certain risque pour les utilisateurs.

Afin d'éliminer tout risque potentiel, les GRD se sont engagés à retirer du réseau les versions des compteurs à budget qui présentaient un nombre d'anomalies techniques trop élevé. Ils ont également, à partir de juillet 2013, suspendu les commandes de compteurs à budget en gaz et ajourné leur placement dans l'attente des résultats de l'étude de risque menée par le SPF Economie.

Fin 2013, le SPF Economie a conclu, sur la base de son étude, qu'une seule version de compteur devait être remplacée à savoir la version 2.69 sans pour autant qu'il y ait urgence. En outre, le fabricant, à la demande de Synergrid, a également développé une nouvelle version de compteur à budget en gaz et revu ses procédures de contrôle en usine. Cette nouvelle version a été livrée aux GRD dès février 2014.

Au terme de l'année 2014, il restait toutefois de nombreux clients en attente de placement d'un compteur à budget gaz. Des problèmes organisationnels et techniques se sont ajoutés à la situation déjà complexe. Ces difficultés ont eu un impact important sur les données relatives au placement des compteurs à budget en 2014, mais également sur le nombre de clients alimentés par le fournisseur X en gaz.

Les GRD ont indiqué qu'ils mettraient tout en œuvre en 2015 pour terminer le remplacement de la version 2.69 des compteurs à budget au terme de l'année, mais également pour régulariser la situation des clients en attente d'un compteur à budget.

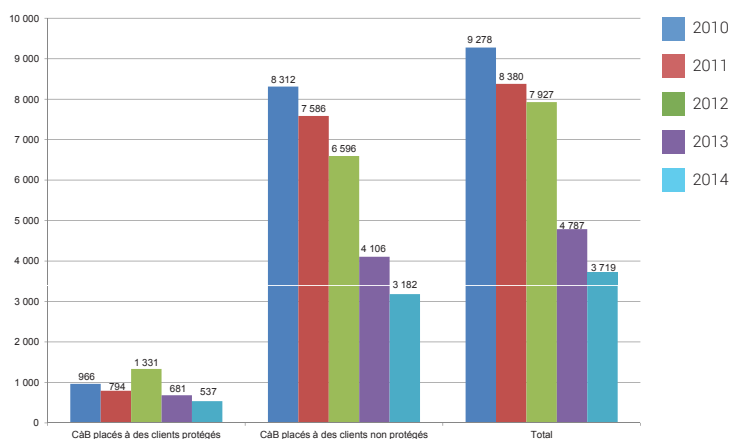
LA DEMANDE ET LE PLACEMENT DES COMPTEURS À BUDGET EN GAZ

Parallèlement au constat opéré en électricité, le nombre de demandes de placement de compteurs à budget gaz introduites par les fournisseurs et les GRD diminue en 2014 avec un total de 41 571 demandes. Cela représente une baisse de 8,3 % du nombre de demandes de placement introduites en 2014 par rapport à l'année 2013.

Suite aux nombreuses difficultés rencontrées par les GRD au cours de l'année 2014 pour les raisons précitées, la tendance à la baisse du nombre de compteurs à budget gaz effectivement placés se poursuit en 2014 avec 3 719 compteurs placés, soit une diminution de 22,3 % par rapport à l'année 2013.

Le graphique suivant illustre ces constatations.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLACEMENTS DE COMPTEURS À BUDGET EN GAZ (GRAPHIQUE N°18)



Par ailleurs, comme en électricité, d'autres raisons expliquent la différence constatée en 2014 entre le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget traitées et le nombre effectif de placements :

- 68 % des demandes de placement ont été annulées suite à l'apurement de la dette du client envers son fournisseur ;
- 21,3 % des demandes ont abouti à un refus du placement du compteur à budget par le client ou une absence de ce dernier lors du passage du GRD ;
- 8 % des demandes ont été abandonnées suite au déménagement du client ou suite à un changement de fournisseur.

Fin 2014, le nombre total de compteurs à budget gaz placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 40 913.

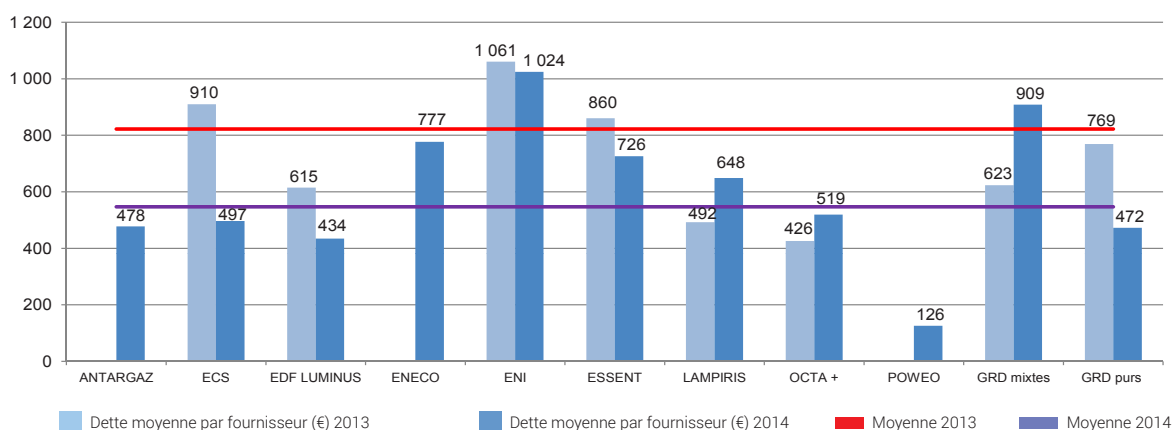
Seuls 53 % d'entre eux étaient actifs. Ici également, une différence est constatée entre d'une part les compteurs à budget de clients protégés, avec 91,3 % de compteurs actifs et ceux de clients non protégés, avec 48,6 % de compteurs actifs.

LE MONTANT DE LA DETTE AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET EN GAZ

Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget en gaz en 2014 pour un client résidentiel était de 547 euros. Il a diminué de plus de 33 % par rapport à l'année 2013. Ce montant est plus élevé que celui constaté en électricité pour la même période.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations et met en évidence les variations entre 2013 et 2014 pour les différents acteurs du marché.

MONTANT DE LA DETTE MOYENNE EN GAZ (EUR) AU MOMENT DU PLACEMENT DU COMPTEUR À BUDGET (GRAPHIQUE N°19)



La segmentation des clients en fonction du montant de la dette au moment du placement du compteur à budget se présente comme suit :

- 36 % des clients présentaient une dette inférieure ou égale à 250 euros au moment du placement du compteur à budget ;
- 27,4 % des clients présentaient une dette comprise entre 250 et 500 euros au moment du placement du compteur à budget ;
- 22,1 % des clients présentaient une dette comprise entre 500 et 1000 euros au moment du placement du compteur à budget ;
- 14,5% des clients présentaient une dette supérieure à 1000 euros au moment du placement du compteur à budget.

1.4.3 LE DÉLAI DE PLACEMENT DES COMPTEURS À BUDGET

Comme indiqué précédemment, la législation prévoit que le GRD dispose, à dater de la demande de placement du compteur à budget initiée par le fournisseur, de quarante jours pour finaliser la procédure de placement. Dans les faits, la CWaPE constate que ce délai n'est pas toujours respecté ce qui conduit le GRD à passer le client sous fournisseur X.

EN ÉLECTRICITÉ

Au total, parmi les compteurs à budget placés sur l'année 2014, seuls 38,14 % ont été placés dans le respect du délai de 40 jours. Ce pourcentage est nettement inférieur au 63 % constaté en 2013 mais supérieur à celui de 2012 où il n'était que de 28,8 %. Toutefois, le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité diminue en 2014 par rapport à 2013 puisqu'il était de 57 jours en 2014, contre 60 jours en 2013. Il est à noter que le délai moyen de placement d'un compteur à budget en électricité chez les GRD de petite taille (AIEG, AIESH, Régie de Wavre) est nettement inférieur à celui constaté pour les autres GRD.

Enfin, la CWaPE constate que 57 % des compteurs à budget en électricité ont été placés à la première visite du GRD et 43 % à la seconde visite.

EN GAZ

En 2014, sur les 3 719 compteurs à budget gaz placés, seuls 9,8 % de ceux-ci l'ont été dans un délai de 40 jours, contre 35,6 % en 2013. Le délai moyen de placement des compteurs à budget en gaz en 2014 était de 184 jours, (et plus précisément de 162 jours pour les GRD mixtes et de 201 jours pour RESA Gaz).

Parmi les compteurs à budget en gaz qui ont été placés en 2014, près de 68 % ont été placés à la première visite du GRD et 32 % à la seconde visite.

1.4.4 LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET

L'utilisation d'un compteur à budget passe par le rechargement d'une carte en vue du prépaiement des consommations. Ce n'est qu'une fois la carte du compteur à budget rechargée que le client pourra consommer l'électricité ou le gaz dont il a besoin.

Ainsi, afin de pouvoir recharger la carte de son compteur, le client disposait en 2014 des possibilités suivantes :

- le bureau d'accueil de son GRD ;
- les CPAS équipés d'un dispositif de rechargement ;
- les terminaux Xenta dans les commerces de proximité (à partir de septembre 2013).

Le rechargement via les cabines téléphoniques publiques n'est plus possible depuis septembre 2013 suite au non renouvellement du contrat liant les GRD à Belgacom pour l'utilisation de ces dernières.

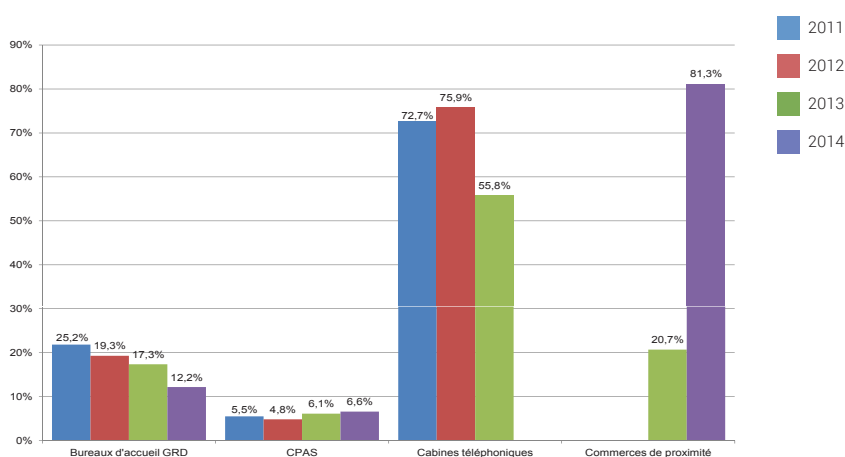
Depuis lors, la CWaPE suit avec attention le déploiement de la solution alternative retenue par les GRD, solution consistant en la mise à disposition de terminaux Xenta. Ces terminaux se retrouvent dans les bureaux d'accueil des GRD, les locaux de CPAS ayant marqué leur accord et aussi dans des commerces.

Les terminaux dans les commerces soit principalement les librairies, les commerces de proximité, et les petites et moyennes surfaces, permettent le rechargement uniquement de manière assistée. Le commerçant doit faire au préalable une manipulation sur le terminal avant que le client ne puisse recharger sa carte.

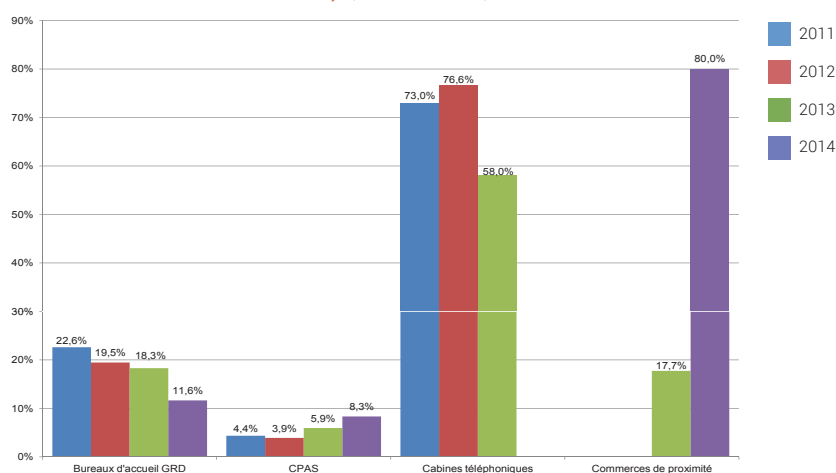
Par contre, dans les bureaux d'accueil et les CPAS, les rechargements, via terminal, de la carte du compteur à budget peuvent être réalisés de manière autonome au moyen d'une carte bancaire.

Les graphiques ci-après présentent l'évolution du nombre de rechargements des cartes des compteurs à budget en électricité et en gaz en fonction du lieu de rechargement.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET ÉLECTRICITÉ PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE TOTAL DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS) (GRAPHIQUE N°20)



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À BUDGET GAZ PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE TOTAL DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS) (GRAPHIQUE N°21)



Tant en électricité qu'en gaz, le terminal Xenta dans les commerces de proximité est sans conteste le mode de rechargement le plus utilisé par la clientèle.

Par contre, les bureaux d'accueil des GRD sont au fur et à mesure des années de moins en moins fréquentés pour le rechargement des cartes. Ainsi en 2014 seuls 12,2 % des rechargements en électricité et 11,6 % des rechargements en gaz ont été réalisés dans les bureaux d'accueil. Ce pourcentage s'élevait encore à plus de 20 % en 2011.

Enfin le solde des rechargements, soit 6,6 % en électricité et 8,3 % en gaz, est réalisé dans les locaux des CPAS équipés à cette fin. Ce pourcentage est par contre en sensible hausse depuis l'année 2012.

Même si le nombre de rechargements opérés via l'utilisation d'une carte bancaire est élevé, il reste qu'une part, certes décroissante, des rechargements est toujours payée en liquide : 11 % en électricité et 9 % en gaz. Aussi, la possibilité de payer en liquide auprès des certains bureaux d'accueil des GRD et des locaux de CPAS reste indispensable afin d'éviter d'ajouter des barrières supplémentaires à l'accès à l'énergie pour les personnes les plus vulnérables.



Les habitudes de rechargement du compteur à budget en électricité et en gaz sont présentées dans le tableau ci-dessous au travers de l'évolution de la fréquence annuelle de rechargement et du montant moyen rechargé par les clients protégés et non protégés.

ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENCE ANNUELLE DE RECHARGEMENT ET DU MONTANT MOYEN RECHARGÉ PAR LES CLIENTS PROTÉGÉS ET NON PROTÉGÉS

Electricité	Clients protégés				Clients non protégés			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
Nombre de Câb rechargés	6 019	8 700	10 966	12 394	48 602	53 819	60 485	60 250
Fréquence moyenne de rechargement	15,3	13,9	12,7	11,3	18,0	18,9	17,6	14,5
Montant moyen de rechargement	€ 36,6	€ 35,0	€ 34,4	€ 34,3	€ 35,8	€ 36,4	€ 38,9	€ 30,5

Gaz	Clients protégés				Clients non protégés			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
Nombre de Câb rechargés	2 973	4 431	4 885	4 497	19 562	21 861	21 951	18 584
Fréquence moyenne de rechargement	9,2	10,6	10,9	8,8	11,8	13,0	13,5	11,2
Montant moyen de rechargement	€ 38,0	€ 39,3	€ 42,8	€ 40,1	€ 41,4	€ 43,3	€ 47,4	€ 43,3

Il ressort du tableau ci-dessus que :

- en électricité, le montant moyen de rechargement décroît pour les clients non protégés alors qu'il est stable pour les clients protégés. Par contre la fréquence moyenne de rechargement tend à diminuer pour l'ensemble des clients;
- en gaz, la fréquence moyenne de rechargement est la plus basse depuis 2011 tant pour les clients protégés que pour les non protégés. Le montant moyen de rechargement s'inscrit en baisse par rapport à l'année 2013 mais reste plutôt stable au vu des années 2011 et 2012.

1.4.5 LES AUTO-COUPURES

Une auto-coupeure de l'alimentation en électricité ou en gaz peut affecter un client équipé d'un compteur à budget si celui-ci se retrouve temporairement dans l'impossibilité de recharger sa carte.

En effet lorsque le crédit disponible sur la carte du compteur à budget est épuisé, la fourniture d'énergie est interrompue. Toutefois à ce moment-là, le client a la possibilité d'activer « le crédit de secours » en appuyant sur le bouton du compteur prévu à cet effet. L'enclenchement du crédit de secours va permettre au client d'être temporairement alimenté en énergie et lui laisser le temps matériel nécessaire pour aller recharger sa carte. Une fois le crédit de secours épuisé et à défaut de rechargement de la carte du compteur à budget, le client sera confronté à une « auto-coupeure » en électricité ou en gaz.

Le système actuellement en place empêche qu'une coupure de l'alimentation par manque de crédit intervienne en soirée et durant la nuit en semaine, et durant le weekend du vendredi soir au lundi matin, ce pour autant que le crédit disponible soit positif au moment où la période de non coupure débute.

Ce système impose au client concerné de donner la priorité à ses dépenses d'énergie s'il en a les moyens ou à défaut de moyens suffisants d'endosser la responsabilité de l'interruption de l'alimentation, laquelle ne nécessite pas l'intervention du gestionnaire de réseau.

Afin d'évaluer l'ampleur du phénomène, les GRD ont, à la demande de la CWaPE, extrait de leurs bases de données des informations permettant de dégager une vue d'ensemble sur les auto-coupures.

L'analyse et l'interprétation des données nécessitent de garder à l'esprit que :

- le système n'est pas en mesure de faire la différence entre une coupure demandant un rechargement et une coupure permettant l'enclenchement du crédit de secours ;
- le système ne permet pas de mesurer le temps que dure une coupure ;
- il n'est pas possible de fournir des données mensuelles pour tous les clients puisqu'un rechargement par le client est nécessaire pour que les informations inscrites sur la carte (et donc les auto-coupures) parviennent aux GRD ;

- le nombre d'auto-coupures comptabilisées correspond au nombre d'impulsions envoyées par le module pour couper le disjoncteur ;
- l'étude, portant sur l'année 2014, a visé les compteurs à budget électricité présents sur les territoires desservis par RESA et ORES.
- Les principaux enseignements que l'on peut retirer de l'étude sont que :
 - *pour plus de 76 % de l'échantillon, aucune auto-coupure n'a été enregistrée ;*
 - *pour une part importante des autres clients (17 %), le nombre d'auto-coupures ne va pas au-delà de six et pour 9 % de l'échantillon, le nombre d'auto-coupures enregistrées est de deux sachant que pour la première auto-coupure comptabilisée, le crédit de secours peut être enclenché.*
- Une analyse similaire a été réalisée sur la même période pour les compteurs à budget gaz.
- En gaz le compteur interne du compteur à budget comptabilise le nombre de fermeture et ouverture de la vanne. Après retrait de certaines données non fiables, les résultats suivants ont pu être identifiés :
 - *pour 51 % de l'échantillon, aucune auto-coupure n'a été enregistrée ;*
 - *pour une part importante des autres clients (40 %), le nombre d'auto-coupures ne va pas au-delà de six et pour 19 % de l'échantillon, le nombre d'auto-coupures enregistrées est de deux sachant que pour la première auto-coupure comptabilisée, le crédit de secours peut être enclenché.*

Par ailleurs il est utile de rappeler que les clients vulnérables qui seraient confrontés à des auto-coupures régulières ont la possibilité, pour autant qu'ils soient clients protégés et alimentés par leur GRD, de bénéficier d'une aide hivernale.

1.4.6 LES DÉSACTIVATIONS ET RÉACTIVATIONS DES COMPTEURS À BUDGET

Les articles 36 et 38 des AGW OSP ELEC et GAZ prévoient que lorsqu'un client a remboursé ses dettes, il peut demander à son fournisseur de faire désactiver gratuitement le système à prépaiement.

Dans les faits, d'autres situations peuvent également amener à la désactivation d'un compteur à budget telles que le changement de fournisseur ou l'emménagement d'un client sur un point de fourniture équipé d'un compteur à budget actif.

EN ÉLECTRICITÉ

Dans le courant de l'année 2014, les GRD ont procédé à la désactivation de près de 15 200 compteurs à budget. D'après les informations récoltées, il apparaît qu'une grande majorité des demandes de désactivation (près de 85 %) faisaient suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation.

Les compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2014, étaient précédemment restés actifs durant une période moyenne de 1 079 jours soit près de deux ans et demi. Cette moyenne est nettement supérieure à celle observée en 2013 où les compteurs à budget électricité désactivés au cours de l'année étaient restés actifs en moyenne pendant une période de 653 jours mais se rapproche de la moyenne calculée en 2012, soit 1 001 jours.

La segmentation de l'information précitée pour 2014, donne les résultats suivants :

- 4,8 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2014 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois ;
- 10,1 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2014 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 11,5 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2014 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;
- 16,8 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2014 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;
- 56,8 % des compteurs à budget en électricité désactivés au cours de l'année 2014 ont été actifs au-delà de 2 ans.



Il est intéressant de constater que la proportion des compteurs désactivés au cours de l'année 2014 qui ont été actifs au-delà de 2 ans, soit 56,8 %, est nettement supérieure à celle de 37,8 % observée pour l'année 2013.

EN GAZ

Les GRD ont procédé à la désactivation de 4 565 compteurs à budget gaz durant le courant de l'année 2014¹⁸.

Les compteurs à budget gaz désactivés au cours de l'année 2014 sont restés actifs pendant une période moyenne de 864 jours. Cette moyenne est nettement supérieure à celle de 495 jours constatée pour l'année 2013¹⁹.

La segmentation de l'information précitée pour 2014 donne les résultats suivants :

- 4,1 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2014 ont été actifs entre 1 jour et 1 mois ;
- 5,8 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2014 ont été actifs entre 1 mois et 6 mois ;
- 10,7 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2014 ont été actifs entre 6 mois et 1 an ;

- 27,4 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2014 ont été actifs entre 1 an et 2 ans ;

- 52 % des compteurs à budget en gaz désactivés au cours de l'année 2014 ont été actifs au-delà de 2 ans.

Comme pour l'électricité, la CWaPE constate que la proportion des compteurs désactivés au cours de l'année 2014 qui ont été actifs au-delà de 2 ans, soit 52 % est nettement supérieure à celle de 37,5 % observée pour l'année 2013.

18. RESA Gaz n'ayant pas communiqué le nombre de demandes de désactivation faisant suite à un changement de fournisseur et/ou de client sur un point d'alimentation, il n'est pas possible de calculer le pourcentage de celles-ci par rapport au nombre total de demandes pour l'ensemble des GRD.

19. Pour l'année 2013, RESA TECTEO n'avait pas su communiquer la durée moyenne durant laquelle les compteurs à budget étaient restés actifs avant leur désactivation.

1.5. LES CLIENTS PRÉSENTANT UN RETARD DE PAIEMENT

L'objectif de cette section est de mettre en avant l'ampleur des difficultés rencontrées par la clientèle résidentielle dans le paiement de ses factures d'énergie. Tout client qui, au 31 décembre 2014, n'avait pas honoré une facture de consommation échue émise soit par son fournisseur soit par son GRD est pris en considération, ce indépendamment du stade de la procédure de non-paiement auquel il se trouvait à cette même date.

La CWaPE analyse séparément la situation des « clients actifs », soit ceux encore alimentés au 31 décembre 2014 par le fournisseur ou GRD chez qui ils accusent un retard de paiement, et celle des « clients inactifs », soit ceux qui

malgré le retard de paiement toujours effectif, ne sont plus alimentés par ce fournisseur ou GRD.

LES CLIENTS ACTIFS

En fin 2014, ce sont 163 000 clients actifs électricité et 77 000 clients actifs gaz qui présentaient un retard de paiement de leur(s) facture(s). Il convient de noter, pour les GRD, que seule la clientèle alimentée par le fournisseur social est prise en compte. La situation du fournisseur X sera abordée ultérieurement dans ce rapport.

La proportion de clients en retard de paiement s'inscrit en baisse tant en électricité qu'en gaz par rapport à 2013.

Fin 2014, ce sont respectivement 10 % et 13 % de la clientèle résidentielle qui étaient en retard de paiement. De fortes différences sont toutefois constatées entre les différents fournisseurs, la proportion évoquée ci-avant allant de moins de 5 % à plus de 20 % voire 25 % selon les cas. En outre, auprès des GRD, la part de la clientèle en difficulté de paiement progresse sensiblement.

DETTES DES CLIENTS ACTIFS

		Fournisseurs	Fourn. (2013)	GRD	GRD (2013)	Total (2014)	Total (2013)
Electricité	Clients en retard	150 907	167 483	12 165	5 306	163 072	172 789
	% clientèle	10%	11%	42%	21%	10%	12%
	Dettes totales	€ 33 704 437	€ 48 111 333	€ 1 585 788	€ 1 323 975	€ 35 290 225	€ 49 435 308
	Dettes moyennes	€ 223	€ 287	€ 130	€ 250	€ 216	€ 286
Gaz	Clients en retard	68 947	79 976	8 519	6 516	77 466	86 492
	% clientèle	12%	14%	50%	41%	13%	14%
	Dettes totales	€ 17 629 708	€ 26 925 354	€ 2 364 169	€ 2 134 293	€ 19 993 877	€ 29 059 647
	Dettes moyennes	€ 256	€ 337	€ 278	€ 328	€ 258	€ 336

Par ailleurs, la dette totale connaît au global une forte décroissance mais avec des différences très importantes entre fournisseurs et GRD comme il ressort du tableau repris ci-dessus. De même au niveau des fournisseurs, la tendance globalement observée ne se retrouve pas chez l'ensemble des fournisseurs actifs sur le segment de marché résidentiel de sorte qu'il importe de rester prudent dans l'interprétation de ces données.

LES CLIENTS INACTIFS

À côté du retard des clients actifs, les fournisseurs et GRD sont également amenés à recouvrer des dettes liées aux clients inactifs. Les pourcentages de clients résidentiels « inactifs » en retard de paiement s'élèvent à 9 % en électricité et à 12 % en gaz, pourcentage en hausse par rapport à la situation de l'année précédente.

DETTES DES CLIENTS INACTIFS

		Fournisseurs	Fourn. (2013)	GRD	GRD (2013)	Total (2014)	Total (2013)
Electricité	Clients en retard	131 700	121 225	17 826	18 852	149 526	140 077
	Dettes totales	€ 75 553 781	€ 67 924 363	€ 6 628 137	€ 6 502 904	€ 82 181 918	€ 74 427 267
	Dettes moyennes	€ 574	€ 560	€ 372	€ 345	€ 550	€ 531
Gaz	Clients en retard	71 749	68 074	15 516	10 182	87 265	78 256
	Dettes totales	€ 44 915 348	€ 44 323 716	€ 6 244 499	€ 5 414 820	€ 51 159 847	€ 49 738 536
	Dettes moyennes	€ 626	€ 651	€ 402	€ 532	€ 586	€ 636



1.6. LES COUPURES DE L'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ

La législation wallonne prévoit certaines situations dans lesquelles des interruptions de la fourniture d'électricité ou de gaz d'un client résidentiel wallon sont autorisées moyennant le respect d'une procédure définie.

Il s'agit notamment des cas suivants :

- la coupure consécutive à un refus de placement de compteur à budget,
- la coupure consécutive à un déménagement problématique,
- la coupure faisant suite à une fin de contrat,
- la coupure faisant suite à une fraude prouvée,
- la coupure faisant suite à la perte de statut de clients protégés.

Ces différentes situations de coupure sont présentées dans ce chapitre.

1.6.1 LES COUPURES CONSÉCUTIVES À UN REFUS DE PLACEMENT DE COMPTEUR À BUDGET

Dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à budget suite à un défaut de paiement pour un client résidentiel, les arrêtés ministériels du 03 mars 2008 déterminant les procédures de placement d'un compteur à budget en électricité et en gaz prévoient que le GRD se présente une première fois au domicile du client en vue de placer le compteur à budget. Ce premier passage a fait l'objet d'un courrier préalable informant le client de la date et de la tranche horaire durant laquelle la visite du GRD aura lieu.

Le client a la possibilité de prendre contact avec le GRD pour modifier la date du passage afin de trouver un moment qui pourra convenir aux deux parties. La lettre informe également le client que si le GRD n'est pas en mesure de placer le compteur à budget, pour cause d'absence du client ou de refus d'accès à son domicile, son alimentation en gaz ou en électricité pourra être suspendue.

Lorsque le compteur à budget ne peut être placé à l'occasion de la visite du GRD pour refus explicite du client ou absence de ce dernier au rendez-vous fixé, le GRD lui adresse, conformément à la procédure légale, un courrier recommandé l'avertissant de la date de l'interruption de son alimentation électrique ou de gaz. Le client aura toutefois encore la possibilité d'annuler la procédure de coupure en apurant l'entièreté de ses dettes auprès de son fournisseur endéans les 5 jours ouvrables à dater de la réception du recommandé et d'en apporter la preuve à son fournisseur.

Toutefois, certains GRD acceptent, dès lors que le client en exprime le souhait, de placer le compteur à budget lors du second passage au domicile du client en lieu et place de la coupure.

Notons également qu'une coupure pour refus de placement d'un compteur à budget peut intervenir en hiver même pour un client protégé.

Les données récoltées relatives aux coupures pour refus de placement d'un compteur à budget englobent, dans ce chapitre, tant les coupures pour refus explicite que celles consécutives à l'absence du client.



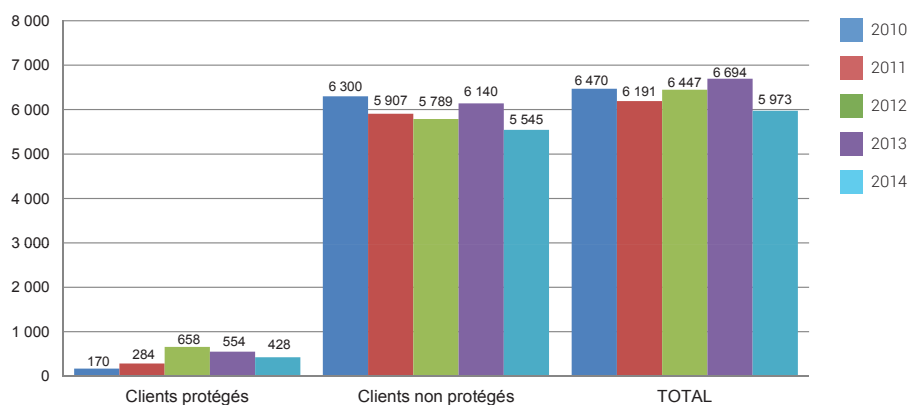
EN ÉLECTRICITÉ

En 2014, les GRD ont procédé à un total de 5 973 coupures de l'alimentation des clients pour refus de placement d'un compteur à budget, chiffre en diminution de 10,8 % par rapport à l'année 2013. Cette diminution est le résultat de deux évolutions concomitantes.

D'une part, une diminution de 22,7 % du nombre de coupures effectuées auprès de clients protégés et, d'autre part, une diminution de 9,7 % des coupures pour les clients non protégés.

Le graphique ci-dessous illustre ces informations.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ POUR REFUS DE PLACEMENT D'UN COMPTEUR À BUDGET (GRAPHIQUE N°22)



Notons également que, parmi les points de fourniture coupés pour refus de placement en 2014, près de 73 % ont fait l'objet d'une réouverture. Ces réouvertures ont eu lieu endéans un délai de 15 jours dans 63 % des cas.

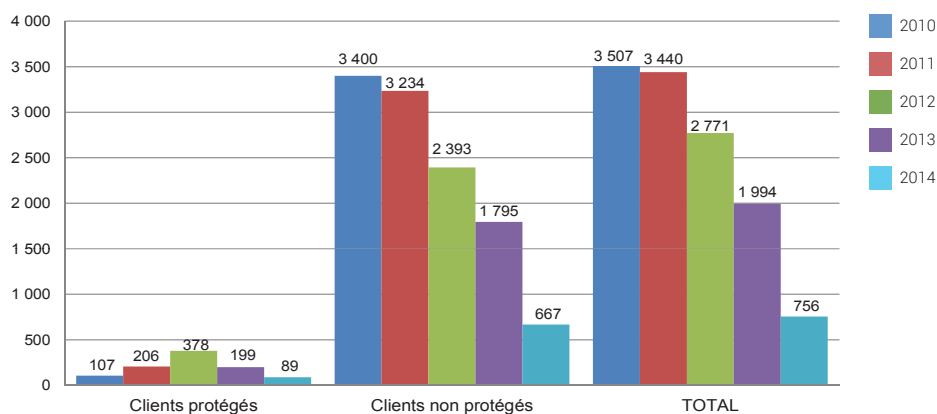
compteur à budget, ou absence du client à son domicile lors du passage du GRD, contre 1994 en 2013, à savoir une diminution de 28 %. Près de la moitié des coupures réalisées en 2014 ont eu lieu durant la période hivernale soit du 1er novembre au 15 mars.

EN GAZ

En gaz, l'ajournement des poses des compteurs à budget a eu un impact sur le nombre de coupures pour refus de placement en 2013 et 2014. En 2014, les GRD ont procédé à 756 coupures pour refus de placement de

Comme l'illustre le graphique ci-après, la diminution du nombre de coupures entre 2013 et 2014 est plus marquée chez les clients protégés (47,4 %) que chez les clients non protégés (25 %).

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN GAZ POUR REFUS DE PLACEMENT DE COMPTEUR À BUDGET (GRAPHIQUE N°23)



Comme pour l'électricité, un certain nombre de points de fourniture, coupés pour cause de refus de placement, font l'objet d'une réouverture plus ou moins rapide de leur alimentation. Il apparaît ainsi que, durant l'année 2014, 48,8 % des clients ayant été coupés dans ce cadre ont vu leur alimentation rétablie par le GRD. Pour près d'un tiers des compteurs qui ont été rétablis, la réouverture a eu lieu dans les 15 jours suivant la suspension de l'alimentation. Cette donnée porte tant sur les clients protégés que pour les clients non protégés et est largement inférieure à celle constatée en électricité.

1.6.2 LES COUPURES CONSÉCUTIVES À UN DÉMÉNAGEMENT PROBLÉMATIQUE

En cas de déménagement, la législation²⁰ prévoit que le contrat de fourniture se poursuit à la nouvelle adresse du client et selon les mêmes conditions²¹.

Tant le client entrant que le client sortant tenu de communiquer à leur fournisseur respectif la date de leur emménagement/déménagement ainsi que le relevé des index de consommation en vue de la facturation des prélèvements effectués.

Dans les faits toutefois, il arrive qu'un fournisseur soit averti du déménagement d'un de ses clients, mais qu'aucun nouveau client ne se soit manifesté sur le point de fourniture concerné. Les consommations alors éventuellement prélevées ne peuvent de ce fait être attribuées à un client donné et sont donc assimilées à un prélèvement illégitime d'électricité ou de gaz ;

Les AGW OSP, ainsi que l'arrêté ministériel du 03 mars 2008 ont fixé des règles et des démarches à effectuer afin de régulariser ce type de situation dans ce cadre. Cette procédure est appelée « MOZA »²².

De manière simplifiée elle peut être résumée comme suit:

- le fournisseur du « client sortant » informe le GRD du déménagement d'un de ses clients et lui indique qu'il ne doit plus être « enregistré » comme fournisseur du point de fourniture concerné. Le gestionnaire de réseau de distribution ne dispose d'aucune information relative à un éventuel nouveau client. On parle alors d'une « demande de MOZA » ;

- le gestionnaire de réseau de distribution doit prendre contact par écrit avec le « nouvel habitant » de l'immeuble ou le propriétaire de l'immeuble dans les 5 jours ouvrables qui suivent la demande de MOZA ;
- si, au terme d'un délai de 10 jours, le gestionnaire de réseau de distribution n'a reçu aucun suivi à sa demande écrite, il doit se rendre, dans les 15 jours qui suivent, au domicile du « nouvel occupant » concerné et lui soumettre un formulaire de régularisation qui lui offre les trois possibilités suivantes :
 - si le client dispose d'un contrat de fourniture à son ancienne adresse, mais qu'il n'a pas encore prévenu son fournisseur de son déménagement, il communique le nom de son fournisseur actuel;
 - si le client ne dispose pas d'un contrat de fourniture, il peut être alimenté par le dernier fournisseur connu de l'ancien occupant;
 - si le nouvel occupant ou le propriétaire souhaite la fermeture du compteur, le formulaire de régularisation permet au client de le demander au GRD.
- si personne n'est présent lors du passage du GRD, ce dernier doit laisser un avis de passage invitant le « nouvel occupant » à prendre contact avec lui dans les 15 jours afin de régulariser la situation;
- si le « nouvel occupant » refuse de compléter le formulaire de régularisation, ou s'il ne réagit pas aux courriers ou à l'avis de passage du GRD, la procédure de MOZA est considérée comme un échec, et le GRD peut couper l'alimentation de l'habitation concernée.

20. Article 3bis des AGW OSP

21. Cette poursuite de fourniture ne s'applique pas dans les 4 cas suivants :

- si le client résilie le contrat de fourniture à compter de la date de déménagement ;
- si le client conclut un contrat avec un autre fournisseur à compter de la date du déménagement ;
- si le client déménage à l'étranger ou dans une autre Région ;
- si le client emménage à l'adresse d'un autre client ayant déjà un contrat de fourniture.

22. MOZA, du néerlandais: "Move Out Zonder Afspraak", littéralement traduit par « déménagement sans accord ».

EN ÉLECTRICITÉ

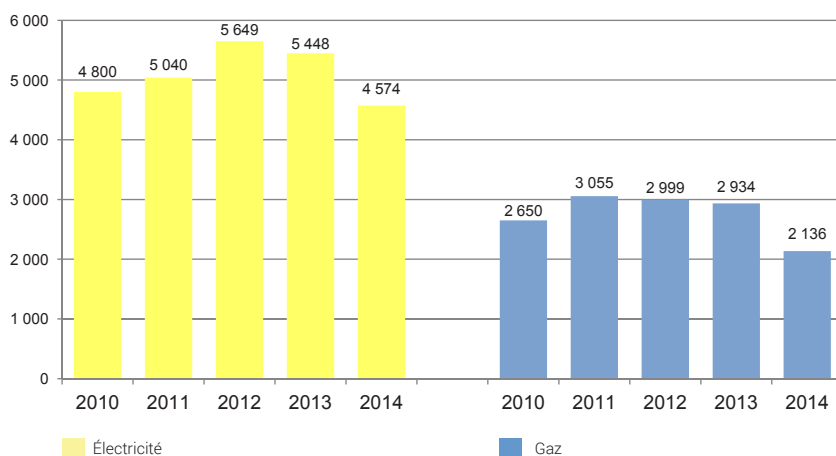
Dans le courant de l'année 2014, les fournisseurs ont introduit au total 46 280 demandes de MOZA contre 40.907 demandes en 2013. Ces demandes ont abouti dans 10 % des cas à une coupure de l'alimentation électrique du client suite à l'échec de la procédure. Le nombre total de coupures réalisées dans ce cadre au cours de l'année 2014, soit 4 574 coupures, diminue de 16 % par rapport à l'année 2013.

EN GAZ

En ce qui concerne le gaz, les fournisseurs ont introduit en 2014 un total de près de 19 700 demandes de MOZA, contre 18 415 en 2013, lesquelles ont conduit à la suspension de l'alimentation en gaz de 2 136 points. Comme en électricité, la CWaPE note que le nombre de coupures suite à l'échec de procédure en 2014 diminue de 27,2% par rapport à l'année 2013.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures suite à l'échec de la procédure de MOZA sur les 5 dernières années pour le gaz et l'électricité.

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'INTERRUPTIONS DE FOURNITURE SUITE À L'ÉCHEC DE LA PROCÉDURE DE RÉGULARISATION DANS LE CADRE D'UN DÉMÉNAGEMENT (GRAPHIQUE*24)



Au terme de l'année 2014, il appert que le nombre de coupures suite à l'échec de la procédure de MOZA diminue tant en électricité qu'en gaz, malgré le fait que le nombre de demandes de MOZA soit en augmentation.

Cette évolution est probablement liée à l'introduction par certains fournisseurs et GRD d'étapes supplémentaires dans la procédure MOZA du fait que certains d'entre eux et GRD ont introduit des étapes supplémentaires à cette procédure de MOZA afin de réduire le nombre de coupures dans ce cadre. Ces étapes peuvent prendre la forme d'un courrier ou mail complémentaire à destination du propriétaire du bien ou de l'agence immobilière responsable de la location s'ils sont connus, d'enquêtes téléphoniques auprès de ces derniers, d'un suivi plus important du client entrant ou sortant afin d'obtenir l'ensemble des données nécessaires à la régularisation du point,

Dans le courant de l'année 2014, les GRD mixtes ont présenté à la CWaPE une nouvelle procédure de MOZA. Partant du constat que les visites au domicile du client concerné donnaient de très faibles résultats, ils ont testé la possibilité de remplacer celle-ci par une enquête téléphonique et de rallonger la procédure afin d'éviter au maximum les coupures. Les premiers résultats de cette nouvelle procédure de MOZA menée par ORES seraient encourageants. La CWaPE entend poursuivre l'analyse de ces informations afin de pouvoir, le cas échéant, proposer des adaptations de la procédure au Gouvernement.



1.6.3 LES COUPURES CONSÉCUTIVES À UNE FIN DE CONTRAT

Les fins de contrat résidentiel peuvent être à l'initiative du client ou à l'initiative du fournisseur.

Les fins de contrat à l'initiative du client peuvent révéler une certaine dynamique de marché car elles sont la conséquence, dans la plus grande majorité des cas, d'une démarche volontaire du client afin de changer de fournisseur²³. La situation est tout autre lorsque la résiliation du contrat ou la non-reconduction du contrat est à l'initiative du fournisseur. Les AGW OSP prévoient dans ce cas que le fournisseur est tenu de respecter un délai de préavis de deux mois minimum pour renoncer au contrat à durée indéterminée ou pour s'opposer à la reconduction tacite d'un contrat à durée déterminée signé pour un client résidentiel. Toutefois, si au terme du délai prévu, le client n'a pas conclu un nouveau contrat avec un autre fournisseur d'énergie, il risque de voir son alimentation coupée.

Afin d'éviter que des clients résidentiels dans cette situation ne se retrouvent sans énergie en période hivernale, le législateur a mis en place une procédure spécifique qui prévoit que le gestionnaire de réseau de distribution les fournisse à titre temporaire²⁴. Cette fourniture doit, néanmoins et comme son nom l'indique, rester temporaire. Dès lors, la législation prévoit également que, quinze jours avant la fin de la période hivernale, le GRD envoie un courrier au client l'informant de l'obligation de conclure un contrat avec un fournisseur dans un délai de 60 jours ouvrables maximum. A défaut de la conclusion d'un contrat au terme du délai, le GRD peut procéder à la suspension de l'alimentation en énergie du client.

De tels cas de coupures restent heureusement assez rares et sont en diminution par rapport à l'année 2013. Ainsi, en 2014, 32 coupures ont été réalisées dans ce cadre en électricité, contre 58 en 2013, et 3 en gaz, contre 30 en 2013.

1.6.4 LES COUPURES CONSÉCUTIVES À UNE FRAUDE PROUVÉE

Les AGW OSP prévoient que le gestionnaire de réseau peut suspendre la fourniture en cas de fraude prouvée d'un client. La fourniture pourra alors être suspendue le temps nécessaire à la régularisation de la situation, en ce compris le remboursement de la dette éventuelle résultant de la fraude, des frais de suspension de la fourniture et des frais encourus lors de son rétablissement.

Le nombre de coupures consécutives à une fraude prouvée est également faible au regard du nombre total des coupures effectuées sur l'année, toutes causes confondues. Ainsi, dans le courant de l'année 2014, 43 coupures suite à une fraude avaient été effectuées en électricité et 10 en gaz. La CWaPE remarque enfin que toutes les coupures pour fraude en 2014 ont été effectuées par les GRD purs tant en électricité qu'en gaz.

1.6.5 LES COUPURES CONSÉCUTIVES À UNE PERTE DE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

Lorsqu'un client alimenté par son GRD en tant que fournisseur social perd son statut de protégé, il doit signer un contrat avec un fournisseur commercial car, légalement, il ne remplit plus les conditions pour être alimenté par son GRD.

Dans cette situation, les AGW OSP²⁵ prévoient que le GRD invite le consommateur à conclure, dans les deux mois, un contrat avec un fournisseur de son choix. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le GRD peut introduire auprès de la Commission locale pour l'énergie (CLE) une demande en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie²⁶. Dans ses lignes directrices du 14 février 2011 (CD-11b14-CWaPE), la CWaPE a également indiqué que la suspension de la fourniture d'énergie ne pouvait intervenir en période hivernale.

En 2014, les GRD ont procédé à la suspension de 301 points d'alimentation en électricité et à 187 coupures en gaz, ces chiffres similaires à ceux de l'année 2013.

23. Depuis septembre 2012, chaque client peut changer gratuitement de fournisseur d'énergie en Belgique, moyennant un préavis d'un mois. Il ne faut donc plus s'acquitter d'une indemnité de rupture de contrat, et ce quel que soit le type de contrat (prix fixe, semi-fixe ou variable, à durée déterminée ou indéterminée,...).

24. Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre relatif à l'alimentation temporaire par le fournisseur X.

25. Article 27 de l'AGW OSP ELEC et 31 de l'AGW OSP GAZ.

26. Pour de plus amples informations à ce sujet, consultez le chapitre consacré aux CLE.

1.6.6 LES COUPURES CONSÉCUTIVES À L'OMISSION DE COMMUNIQUER SES INDEX PAR LE CLIENT PROTÉGÉ QUI A BÉNÉFICIÉ D'UNE AIDE HIVERNALE

Les limitations technologiques actuelles des compteurs à budget nécessitent que le client procède à un passage de sa carte d'abord dans son compteur, ensuite dans une borne ou un terminal de rechargement afin de transmettre des informations entre le GRD et le compteur à budget. Le client protégé qui a bénéficié d'une aide hivernale doit effectuer cette procédure afin que le GRD puisse « récupérer » les index du client et calculer l'ensemble de sa consommation depuis la date de la réunion de la CLE jusqu'à la fin de la période hivernale. Elle permet également de transmettre les informations nécessaires au compteur à budget du client protégé concerné afin de mettre fin à l'octroi de l'aide hivernale.

Le client protégé est informé lors de sa demande d'aide, mais également lors du passage en CLE, que s'il omet cette étape, son alimentation sera automatiquement coupée 10 jours après la fin de la période hivernale²⁷. Un courrier lui est également envoyé vers le 15 mars pour lui rappeler la procédure à suivre.

Toutefois, certains clients omettent cette étape et se voient dès lors privés de leur alimentation en gaz.

En 2014, 82 clients qui avaient reçu une aide hivernale se sont vus coupés automatiquement en gaz fin mars car ils n'avaient pas transmis leurs index à leur GRD.

1.6.7. LES INTERRUPTIONS DE FOURNITURE POUR L'ANNÉE 2014

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2014, les données relatives aux interruptions de fourniture d'énergie des clients résidentiels en gaz et en électricité pour les différentes situations présentées dans ce chapitre.

De l'analyse de ces données, la CWaPE constate dans plus de 90 % des cas, tant en électricité qu'en gaz, que les coupures sont la conséquence de l'échec de la procédure de MOZA ou d'un refus du placement du compteur à budget.

STATISTIQUES RELATIVES AUX INTERRUPTIONS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE DE CLIENTS RÉSIDENTIELS

	ELEC	% TOTAL ELEC	GAZ	% TOTAL GAZ
Absence de contrat conclu	32	0,29%	3	0,09%
Fraude prouvée	43	0,39%	10	0,32%
Perte de statut de client protégé	301	2,76%	187	5,89%
Echec de la procédure de MOZA	4 574	41,87%	2 136	67,30%
Refus de placement de compteurs à budget	5 973	54,68%	756	23,82%
Client protégé ayant omis passer carte fin hiver			82	2,58%
TOTAL	10 923		3 174	

27. Conformément à l'Arrêté ministériel du 21 mai 2008 définissant le modèle de rapport de réunion de la Commission locale pour l'Énergie.



1.7. L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD EN TANT QUE FOURNISSEUR X

Dans certaines situations particulières, le GRD est amené à assurer temporairement l'alimentation du client résidentiel. Le GRD fournit alors le client au titre de « Fournisseur X ».

Ces situations, décrites dans la législation, visent notamment et principalement les quatre situations suivantes :

A - Un client à qui un compteur à budget doit être placé, mais pour lequel le GRD n'est pas parvenu à clôturer la procédure endéans les 40 jours de l'acceptation de la demande du fournisseur.

Le GRD assure l'alimentation du client, en tant que fournisseur X, à partir du 41^e jour et jusqu'à la finalisation de la procédure²⁸. Cette situation concernait au 31 décembre 2014 :

- 6 471 clients en électricité, soit 85,6 % des clients du fournisseur X,
- 10 828 clients en gaz, soit 91 % des clients du fournisseur X.

B - Un client impliqué dans un processus de déménagement problématique, mais pour lequel le GRD n'a pas été en mesure de régulariser la situation endéans les 30 jours de l'introduction de la demande par le fournisseur.

Le GRD assure l'alimentation du client à partir du 31^e jour et jusqu'à la finalisation de la procédure, à savoir soit régularisation de la situation soit coupure de l'alimentation²⁹. Cette situation concernait au 31 décembre 2014 :

- 806 clients en électricité, soit 10,7 % des clients du fournisseur X,
- 813 clients en gaz, soit 6,8 % des clients du fournisseur X.

C - Un client concerné par une perte de statut de client protégé et qui, dans l'attente soit du renouvellement de l'attestation, soit de la décision de la CLE est alimenté temporairement par le GRD au titre de fournisseur X. Cette situation concernait au 31 décembre 2014 :

- 188 clients en électricité, soit 2,5 % des clients du fournisseur X,
- 173 clients en gaz, soit 1,5 % des clients du fournisseur X.

D - Un client dont le contrat avec un fournisseur commercial a été résilié ou dénoncé durant la période hivernale et qui ne conclut pas de nouveau contrat avec un fournisseur commercial, sera temporairement alimenté par le GRD. L'alimentation par le GRD dans ce cas aura lieu uniquement en période hivernale et, au maximum, jusqu'à deux mois après la fin de cette période.

Cette situation concernait au 31 décembre 2014 :

- 18 clients en électricité, soit 0,2 % des clients du fournisseur X,
- 7 clients en gaz, soit 0,1 % des clients sous fournisseur X.

Les GRD sont également amenés à alimenter un client sous X dans certaines situations tout à fait exceptionnelles. Il peut s'agir notamment de compteurs ouverts et signalés en irrégularité mais pour lesquels les GRD n'ont pas encore eu un accès pour procéder à la coupure de l'alimentation (« compteurs retrouvés », bris de scellé, des compteurs actifs sans contrat en ordre (faux Move-in /annulation du move-in le jour de l'ouverture)....). Dans l'intervalle, les consommations sont comptabilisées et facturées par le GRD en tant que fournisseur X. Certains GRD facturent également en fourniture X des clients ayant perdu leur statut de client protégé dans l'attente de la décision de la CLE.

Cette situation concernait au 31 décembre 2014 :

- 76 clients en électricité, soit 1 % des clients du fournisseur X
- 75 clients en gaz, soit 0,6 % des clients du fournisseur X

28. Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré au compteur à budget.

29. Pour de plus amples informations à ce sujet, voir le chapitre consacré aux coupures consécutives à un déménagement problématique.

Par ordre d'importance, c'est sans conteste le retard du placement du compteur à budget qui occupe la première place des situations temporaires de l'alimentation par le GRD. Pour le reste, ce sont essentiellement les déménagements problématiques qui conduisent le GRD à assurer une fourniture temporaire, dans l'attente d'une régularisation de la situation.

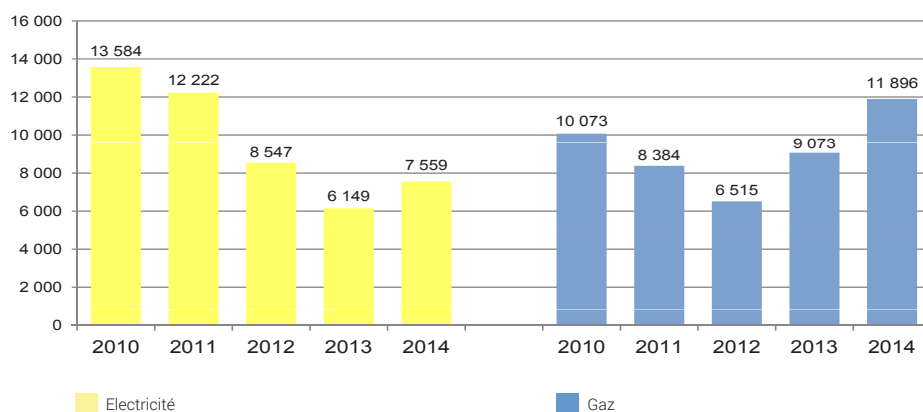
L'année 2014 est marquée par une nette augmentation des clients alimentés par le fournisseur X et ce, pour les deux énergies. Ainsi, entre 2013 et 2014 le nombre total de clients alimentés par le fournisseur X progresse de 22,9 % en électricité et de 31,1 % en gaz. Proportionnellement, c'est sans conteste le nombre de clients alimentés par le fournisseur X suite à une perte de statut qui connaît la croissance la plus importante entre 2013 et 2014 : 10 client concernés en électricité en 2013 contre 188 clients en 2014, 19 clients en gaz en 2013 contre 173 clients en 2014.

La CWaPE constate toutefois que le nombre de clients alimentés par le fournisseur X dans les deux premières situations décrites ci-dessus augmente également entre 2013 et 2014 tant en gaz qu'en électricité dans les proportions suivantes :

- Finalisation de la procédure de placement d'un compteur à budget, évolution entre 2013 et 2014 en % du nombre de clients concernés :
 - En électricité : + 29,4 % ;
 - En gaz : +36 % ;
- Finalisation de la procédure de MOZA, évolution entre 2013 et 2014 en % du nombre de clients concernés :
 - En électricité : + 18,5 % ;
 - En gaz : +17,8 %.

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X sur les 4 dernières années.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ALIMENTÉS PAR LE FOURNISSEUR X (GRAPHIQUE N°25)



La durée de la fourniture X, initialement prévue comme une fourniture temporaire par le législateur, peut parfois s'étendre sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois.

La répartition des clients alimentés par le fournisseur X au terme de l'année 2014, dès lors qu'ils sont répartis en fonction de différents paliers du nombre de jours durant lesquels ils ont été alimentés par le fournisseur X, donne les résultats suivants :

EN ÉLECTRICITÉ

- 9 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X moins de 7 jours,
- 28,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,
- 29,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 14,4 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 18,4 % depuis plus de 6 mois.

EN GAZ

- 3,6 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X depuis moins de 7 jours,
- 10,3 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X de 7 jours à 1 mois,
- 17,4 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 1 et 3 mois,
- 20,7 % des clients ont été alimentés par le fournisseur X entre 3 et 6 mois,
- 48 % depuis plus de 6 mois.

L'alimentation du client par le fournisseur X a des conséquences pour le client qui se voit facturer au «tarif maximum». Ce tarif est calculé semestriellement pour chaque GRD par le régulateur fédéral de l'énergie, la CREG, conformément à deux arrêtés ministériels fédéraux³⁰. Il est exprimé en c€/kWh pour la partie variable et comporte un terme fixe.

Cette situation n'est pas anodine, tant pour le GRD que pour le client puisque la majorité de la clientèle sous X est concernée par une situation de placement de compteur à budget, donc vraisemblablement pour une situation financière délicate. Par ailleurs, bien que des courriers leur soient envoyés afin d'expliquer la reprise de la fourniture par le GRD, certains clients ne comprennent pas cette procédure et dès lors refusent de payer les factures liées à ce «nouveau fournisseur» qu'ils n'ont pas choisi et qui les facture par ailleurs à un prix supérieur à celui de leur fournisseur commercial. En conséquence, les GRD éprouvent des grandes difficultés à récupérer les éventuelles créances des clients alimentés par le fournisseur X.

Au 31 décembre 2014, près de 81 575 clients résidentiels, actifs et passifs, en électricité présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement de l'ordre de 476 euros. La CWaPE constate toutefois que le nombre de clients en retard du paiement de leurs factures auprès du fournisseur X diminue de près de 28,4 % entre 2013 et 2014, mais que le montant moyen des arriérés de paiement augmente de 26,6 %.

En gaz, ce sont près de 76 180 clients résidentiels qui présentaient un retard de paiement auprès du fournisseur X avec un arriéré moyen de paiement à hauteur de 500 euros. Contrairement au constat effectué en électricité, le nombre de clients concernés par un retard de paiement d'une facture de gaz auprès du fournisseur X augmente légèrement de 2,9 % entre 2013 et 2014. Le montant moyen des arriérés de paiement en gaz reste relativement stable.

Enfin, la CWaPE remarque que des écarts importants au niveau de l'alimentation sous fournisseur X existent entre les GRD. Les petits GRD du secteur pur présentent peu ou pas de cas d'alimentation en fourniture X, et lorsque le cas se présente, la durée de la période de fourniture est relativement courte.

Parallèlement, les nouveaux décrets électricité et gaz ont introduit diverses mesures nouvelles relatives au placement des compteurs à budget dont notamment l'abandon de la fourniture X, c'est-à-dire la fourniture par le gestionnaire de réseau en cas de retard de placement de compteur à budget au-delà d'un certain délai. Si le gestionnaire de réseau dépasse, pour des raisons qui lui sont imputables, le délai de placement qui sera établi par le Gouvernement, il sera alors redevable au fournisseur qui a introduit la demande de placement, d'une intervention forfaitaire dont la méthode de calcul devra être fixée par le Gouvernement.

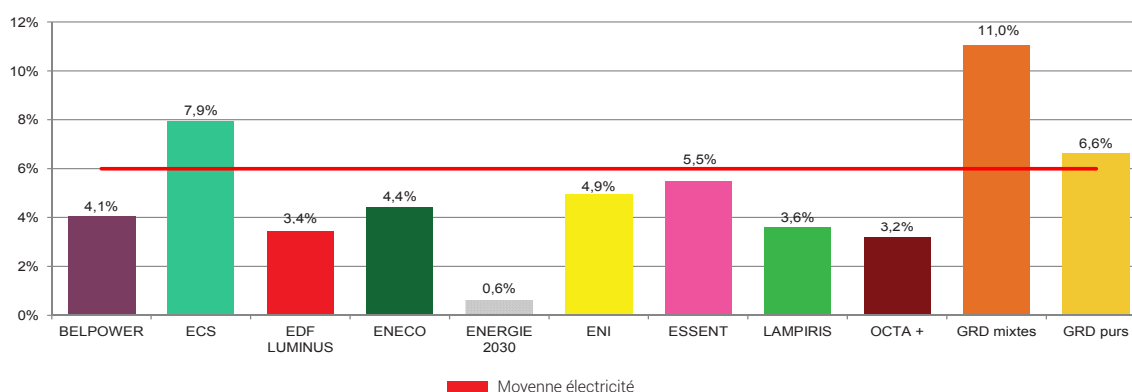
1.8. LES PLANS DE PAIEMENT

Actuellement, le client a la possibilité de se voir octroyer par son fournisseur un plan de paiement pour le règlement de ses factures tel que défini aux articles 29, 30 et 37 de l'AGW OSP ELEC et 32, 33 et 39 de l'AGW OSP GAZ. Les fournisseurs sont généralement favorables à l'établissement de plans de paiement dont les conditions d'octroi dépendent principalement de l'historique de paiement du client auprès du fournisseur, du montant de la dette ou du stade de la procédure de défaut de paiement auquel il se trouve. Dans les cas où le plan de paiement a été négocié par l'intermédiaire du CPAS, les fournisseurs ont tendance à faire preuve de davantage de souplesse.

Au cours de l'année 2014, les fournisseurs ont octroyé un plan de paiement à 6,0 % de la clientèle résidentielle électricité. Au total ce sont plus de 94 000 plans de paiement qui ont été octroyés en électricité, chiffre en diminution par rapport à l'année 2013, au cours de laquelle 103 000 plans de paiement avaient été conclus en électricité.

Le graphique suivant donne un aperçu du nombre de plans de paiement octroyés au cours de l'année 2014 en électricité.

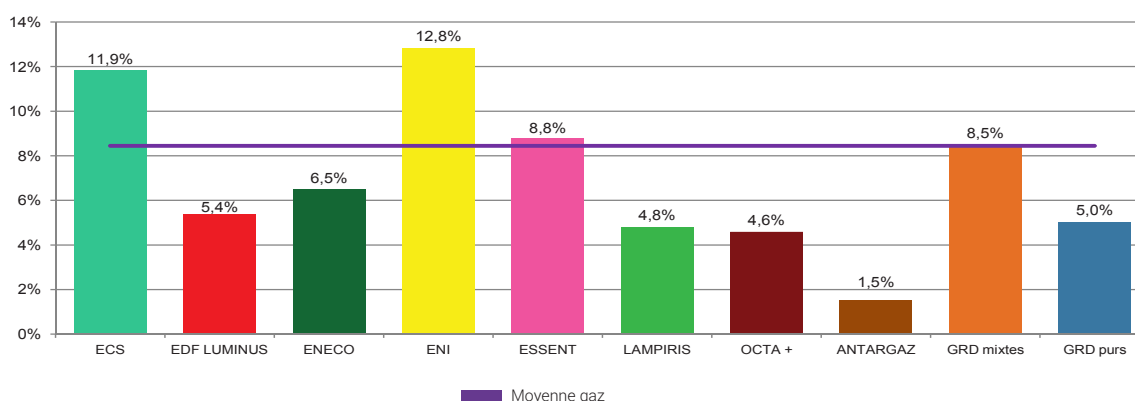
NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN % DE SA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE) (GRAPHIQUE N°26)



En gaz, quelques 51 600 clients résidentiels ont bénéficié de l'octroi d'un plan de paiement dans le courant de l'année 2014, soit en moyenne 8,4 % de la clientèle alimentée. Comme pour l'électricité, ce chiffre est en décroissance par rapport à l'année 2013 où 10,5 % de la clientèle résidentielle en gaz avait pu en bénéficier.

Le graphique suivant présente le nombre de plans de paiement admis au cours de l'année 2014 en gaz.

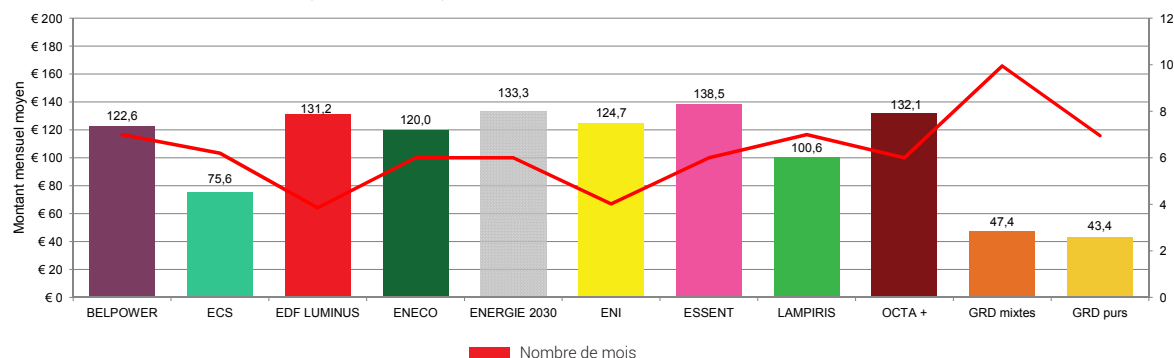
NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET % DE SA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE ALIMENTÉE) (GRAPHIQUE N°27)



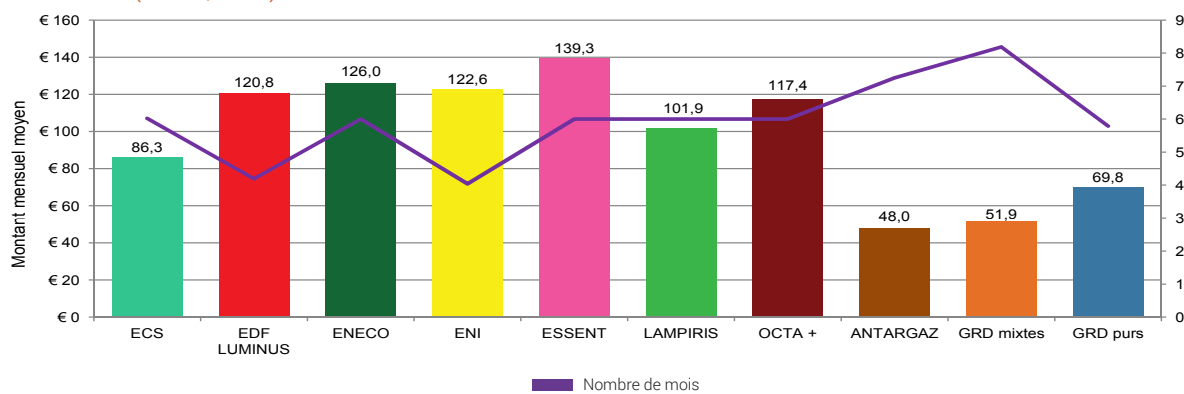
La régression du nombre de clients ayant pu bénéficier d'un plan de paiement électricité ou gaz en 2014 se retrouve presque sans exception auprès de tous les fournisseurs, l'ampleur de la diminution étant toutefois très variable selon le fournisseur.

Par ailleurs des différences importantes sont perceptibles au niveau du montant mensuel moyen et de la durée moyenne du plan de paiement (avant placement du compteur à budget) entre les fournisseurs et les GRD et ce, pour l'électricité comme pour le gaz. Ces différences sont illustrées par les deux figures suivantes.

MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN ÉLECTRICITÉ (GRAPHIQUE N°28)



MONTANT MENSUEL MOYEN (EN EUR) ET DURÉE MOYENNE (EN MOIS) DES PLANS DE PAIEMENT ADMIS EN GAZ (GRAPHIQUE N°29)



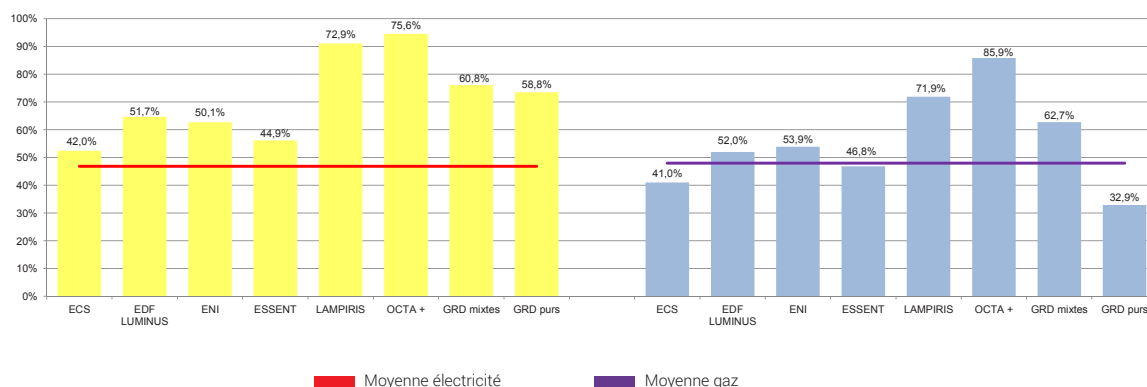
Au global, alors même que des différences très sensibles sont observées entre les acteurs, il apparaît que la durée moyenne des plans de paiement tant pour l'électricité que pour le gaz tend à diminuer chez les GRD mais également chez les fournisseurs. L'évolution du paiement mensuel moyen suit la même tendance, hormis en gaz chez les GRD où le montant mensuel moyen est stable.

Ainsi tant en électricité qu'en gaz, les plans de paiement octroyés en 2014 par les fournisseurs avaient en moyenne une durée de 5,6 mois et le montant mensuel moyen s'établissait entre 90 et 100 euros. Ce montant moyen est fortement impacté par les chiffres d'ECS, les

autres fournisseurs étant pour la plupart sensiblement au-delà de la barre des 100 euros. De même pour les GRD, les plans de paiement admis s'établissaient en moyenne sur 7 à 8 mois et le montant mensuel moyen était de 47 € en électricité et de 60 € en gaz.

Le taux de respect des plans de paiement s'est quelque peu détérioré durant l'année 2014 puisque, comme le montre la figure ci-après, en moyenne 46,1 % des plans de paiement octroyés en électricité et 47 % en gaz n'ont pas été respectés selon les modalités convenues au départ. Pour l'année 2013, ces chiffres étaient de 41,8 % en électricité et de 42,3 % en gaz.

NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT NON SUIVIS EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ (EXPRIMÉ PAR FOURNISSEUR ET EN % DU NOMBRE DE PLANS DE PAIEMENT OCTROYÉS) (GRAPHIQUE N°30)



1.9. LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE)

Le législateur a mis en place des mesures de protections supplémentaires visant à accompagner le client protégé dans des situations spécifiques. Les décrets gaz et électricité imposent ainsi qu'une «Commission locale pour l'énergie» (en abrégé CLE) soit constituée dans chaque commune afin de permettre un accompagnement des clients protégés et prévenir des situations de coupure de son alimentation en énergie.

La CLE se réunit afin de prendre une décision dès lors qu'un client protégé se retrouve dans l'une des situations suivantes :

- **En électricité**, lorsque le client protégé en défaut récurrent de paiement bénéficie de manière ininterrompue de la fourniture minimale garantie pendant une période de plus de six mois ;
- **En gaz**, lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget gaz pendant la période hivernale;
- **En électricité ou en gaz**, lorsque le client protégé alimenté par le GRD perd son statut de client protégé et n'a pas signé de contrat avec un fournisseur de son choix dans les délais requis ou ne transmet pas une nouvelle attestation à la date du renouvellement;
- **En électricité ou en gaz**, lorsque le client, ayant fait l'objet d'une décision de la CLE favorable à la coupure de son alimentation, estime que la situation n'est plus justifiée.

Ces différentes situations sont présentées dans la suite de ce chapitre.

La Commission locale pour l'énergie se compose de trois acteurs qui ont chacun un rôle propre et des responsabilités spécifiques:

- Un représentant désigné par le conseil de l'action sociale qui assurera également le rôle de Président de la commission;
- Un représentant assurant la guidance sociale énergétique au sein du CPAS;
- Un représentant du GRD auquel le client est connecté.

Le client est, pour sa part, invité à se présenter à la réunion de la CLE. Toutefois, contrairement au CPAS et au GRD, le client n'a pas de pouvoir de décision au sein de la CLE. Il peut toutefois prendre une part active lors de son déroulement. Le cas échéant, il peut s'y faire assister ou représenter par une personne de son choix.

Notons que le rôle et la constitution des CLE ont été revus dans le cadre du « nouveau décret ».

Ainsi, les nouvelles dispositions prévoient deux nouvelles situations dans lesquelles une CLE sera amenée à se réunir. Premièrement, sur la proposition de conclusion d'un plan de paiement raisonnable adressée à un client résidentiel protégé ou négociée avec le CPAS ; deuxièmement, en cas d'impossibilité de placement d'un compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales confirmées par le gestionnaire de réseau. Dans ce second cas, le fournisseur devra introduire une demande de coupure pour défaut de paiement devant la CLE et le délai de placement du compteur à budget sera suspendu jusqu'à la décision de celle-ci.

Le nouveau décret prévoit également que le fournisseur du client sera invité en cas de saisine de la Commission portant sur un plan de paiement, ou sur les mesures à prendre lorsqu'il y a impossibilité de placer le compteur à budget pour les raisons citées ci-dessus.

La dernière modification importante adoptée prévoit que les décisions des Commissions locales pour l'énergie pourront faire l'objet d'un recours devant le juge de paix du lieu de raccordement du client concerné.

1.9.1 LA CLE RELATIVE À LA FOURNITURE MINIMALE GARANTIE

Lorsqu'un client protégé se voit placer un compteur à budget en électricité, celui-ci est équipé d'un « limiteur de puissance ». Il permet au client, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger la carte de son compteur à budget, de bénéficier d'une fourniture minimale garantie d'électricité de 10 ampères, cette alimentation minimale est appelée «fourniture minimale garantie» (ci-après FMG). L'alimentation du client sous FMG reste à charge du client. Ce dernier n'est toutefois plus obligé de recharger la carte de son compteur afin d'être alimenté en électricité. Il en résulte qu'une « dette liée à la consommation sous limiteur » peut se créer.

Afin d'éviter que la « dette sous limiteur » ne prenne des proportions trop importantes, le législateur a prévu que, lorsque le client protégé a bénéficié de manière ininterrompue de la fourniture minimale garantie pendant une période de six mois et n'a pas acquitté les factures liées à cette consommation, il est alors considéré en situation de « défaut récurrent de paiement » et le GRD saisira la CLE. Il revient alors à la CLE de statuer sur l'opportunité de maintenir ou non la fourniture minimale garantie au client concerné et sur l'éventuelle prise en charge de la dette liée à la consommation sous limiteur de puissance.

Il est à noter que si la CLE décide du retrait de la fourniture minimale garantie, ce retrait ne peut avoir lieu en période hivernale. Lorsque la fourniture minimale garantie est suspendue, le client garde toujours la possibilité de bénéficier de l'électricité à pleine puissance à condition de recharger la carte de son compteur à budget.

Au total en 2014, 780 dossiers relatifs à la FMG ont été examinés en CLE (contre 446 en 2013). Le montant de la dette moyenne liée à la consommation sous limiteur au moment de la réunion de la CLE était de 225 € (contre 407 € en 2013) pour une durée moyenne sous limiteur de 9 mois.

Sur les 780 dossiers analysés en 2014, la CLE a décidé du retrait de la FMG dans 89 % des cas. Ce pourcentage est similaire à celui observé en 2013.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLE relatives à la FMG. On constate que, depuis les 4 dernières années, lorsque la CLE se réunit dans le cadre de l'analyse d'un dossier relatif à la FMG, elle statue majoritairement sur le retrait de la FMG.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE RELATIVES À LA FMG

	2014	2013	2012	2011
Nombre de dossiers examinés en CLE	780	446	56	79
Maintien de la FMG	87	48	17	13
Retrait de la FMG	693	398	39	66

Cette augmentation importante du nombre de dossiers examinés combinée avec une diminution de la durée de la fourniture moyenne sous limiteur et dès lors de la dette y relative, est notamment le résultat de la mise en application depuis juin 2013 de la « ligne directrice relative à la méthode de détermination de la qualification en défaut récurrent de paiement pour les clients protégés ayant bénéficié de la fourniture minimale garantie et le recours éventuel en CLE » du 07 décembre 2012.

Cette ligne directrice a été élaborée par la CWaPE, en concertation avec les GRD pour répondre à plusieurs problématiques distinctes relatives à l'utilisation de la FMG :

- un client protégé qui recharge sa carte de prépaiement au moins une fois tous les 6 mois n'aura pas alors bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant 6 mois, et ne pourra pas, conformément à l'article 39 de l'AGW OSP ELEC, être déclaré en défaut récurrent de paiement;

- les limitations technologiques des compteurs à budget utilisés actuellement ne permettent pas au GRD de détecter le moment où le client se retrouve en négatif et utilise la fourniture minimale garantie ;
- si le client utilise uniquement la fourniture minimale garantie pendant une période donnée, et ne recharge donc plus sa carte de prépaiement pendant cette période, le GRD ne dispose plus d'informations sur la véritable consommation du client puisque les informations de consommations ne sont disponibles que via une lecture du contenu informatique de la carte de prépaiement. Le GRD ne peut dès lors ni détecter le moment du début de la consommation de la fourniture minimale garantie, ni connaître la hauteur de cette consommation ;
- un client sous fourniture minimale garantie n'est plus contraint de devoir recharger la carte de son compteur à budget afin de pouvoir être alimenté en électricité. Il pourrait dès lors être moins attentif à la gestion de sa consommation ou de ses dépenses énergétiques.



Ces limitations et difficultés avaient pour conséquence d'allonger considérablement la durée de consommation sous limiteur et du délai de saisine de CLE. Les CLE pouvaient dès lors être amenées à statuer sur l'opportunité d'une poursuite de cette fourniture et de son éventuelle prise en charge, alors même que cette dette pouvait avoir atteint des montants très élevés sans que cela n'ait été décelé, et donc sans que la CLE n'ait pu exercer son rôle d'accompagnement social.

La ligne directrice par la CWaPE propose une méthode conventionnelle qui donne aux GRD les moyens de déclarer le client en défaut récurrent de paiement au terme des 6 mois de consommation sous fourniture minimale garantie et de saisir la CLE dans des délais raisonnables, tout en sauvegardant le principe de protection du client tel que voulu par le législateur.

La méthodologie proposée requiert, à tout le moins de la part du GRD, un monitoring mensuel des rechargements des clients protégés sous compteur à budget pour pouvoir initier, à partir du moment où l'utilisation de la fourniture minimale garantie est présumée, la procédure de facturation des consommations voire, le cas échéant, de saisine de CLE.

1.9.2 LA CLE RELATIVE À L'OCTROI D'UNE CARTE GAZ EN PÉRIODE HIVERNALE

Contrairement à l'électricité, il n'existe pas en gaz de fourniture minimale garantie pour les clients protégés alimentés sous compteur à budget, et ce pour des raisons de limitation technologique. Cependant, une procédure alternative a été mise en place afin de permettre aux clients protégés sous compteur à budget, dans l'incapacité de recharger leur carte en période hivernale, de pouvoir solliciter une aide auprès du GRD pour recharger leur compteur à budget gaz.

Cette demande est soumise à trois conditions :

- le client qui demande cette aide doit être reconnu comme un client protégé ;
- il doit utiliser le gaz pour se chauffer et/ou pour chauffer son eau chaude sanitaire ;
- il ne doit pas avoir les moyens suffisants pour recharger son compteur à budget.

Notons également que cette aide ne peut être réclamée que durant la période hivernale fixée en Région wallonne entre le 1^{er} novembre et le 15 mars.

La procédure permettant de bénéficier de l'aide hivernale est définie à l'article 40 de l'AGW OSP Gaz et à l'article 6 bis de l'AGW du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure et reprend les étapes suivantes :

- dès lors que le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à budget gaz pendant la période hivernale, il en informe par écrit son GRD ;
- le GRD saisit alors la CLE et dans l'intervalle de la réunion et de la décision de la CLE, il programme une action de « non-déconnexion » qui permettra au client de disposer de gaz jusqu'à la tenue de la CLE sans avoir à recharger son compteur à budget. Le montant associé à cette fourniture reste toutefois à charge du client protégé ;
- sur base d'une évaluation de la situation sociale et financière du client, la CLE statue sur l'octroi ou non d'une aide hivernale (aussi appelée une « carte gaz »), le cas échéant, sur le montant éventuel octroyé mensuellement, ainsi que sur la période durant laquelle le client protégé pourra en bénéficier (généralement cette aide est dispensée à partir de la décision de la CLE et jusqu'à la fin de la période hivernale). Dans le cas où la CLE statue favorablement sur l'octroi d'une « carte gaz », le Fonds énergie prend automatiquement en charge 70 % du montant relatif à l'aide hivernale octroyée au client. La Commission détermine également les modalités de remboursement du solde de 30 % à charge du client protégé.

Dans la pratique, si la CLE statue sur l'octroi d'une « carte gaz », le client ne disposera pas physiquement d'une carte. Le GRD programme en fait une action permettant à son compteur à budget gaz de passer en négatif. Notons également que cette procédure ne permet pas d'éviter que le client se retrouve en situation d'auto-coupure en période hivernale puisque le volume mensuel qui lui est octroyé est basé entre autres sur sa consommation historique, sur ses ressources financières et sa situation sociale. Le montant qui lui est octroyé pourrait dès lors ne pas être suffisant, notamment en cas de forts changements de température ou de comportements ne favorisant pas une utilisation rationnelle de l'énergie. Par ailleurs, lorsque la CLE octroie une aide hivernale, elle invite le client, si ses possibilités financières le lui permettent, à procéder au rechargement de son compteur à budget gaz pendant les mois plus chauds de l'année, afin de constituer une réserve pour l'hiver suivant.

En 2014, les CLE ont examiné 772 dossiers de clients protégés ayant demandé une aide hivernale, soit approximativement 20 % du total des clients protégés disposant d'un compteur à budget gaz actif fin 2014. Parmi les dossiers examinés, la CLE s'est prononcée en faveur de l'octroi d'une aide hivernale à 496 reprises, soit dans près de 64,3 % des dossiers examinés, pour un montant total de 84 250 euros. Le montant mensuel moyen octroyé s'élevait à 138 euros en 2014, contre 147 euros en 2013.

Le refus d'octroyer une aide hivernale peut notamment être motivé par une des raisons suivantes :

- le client a rechargé la carte de son compteur à budget entre le moment de l'introduction de la demande pour obtenir l'aide hivernale et le moment de la tenue de la CLE ;
- suite à l'envoi par le GRD du courrier d'information relatif à l'aide hivernale, le client a renvoyé le document de demande d'octroi de cartes sans comprendre de quoi il s'agissait ;

- le client a entretemps perdu son statut de protégé et ne peut donc plus prétendre à l'aide hivernale ;
- le client n'a procédé à aucun rechargement depuis l'hiver précédent ;
- le client dispose de moyens suffisants pour recharger son compteur à budget ;
- ...

Le tableau ci-dessous permet de constater que, lorsque le dossier d'un client est examiné en CLE, elle statue majoritairement en faveur de l'octroi d'une carte gaz.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE RELATIVES À L'OCTROI D'AIDE HIVERNALE EN GAZ

	2014	2013	2012	2011
Nombre de dossiers examinés en CLE	772	951	599	420
Nombre de dossiers examinés en CLE/ nombre de clients protégés sous càb actifs (exprimé en %)	20,3%	25%	22%	15%
Octroi aide hivernale	496	623	395	283
Refus aide hivernale	276	328	204	137



Alors que la CWaPE constatait une croissance importante du nombre de dossiers examinés en CLE relatifs à une demande d'aide hivernale depuis 2010, 2014 sera marquée par une diminution de 24 % de ceux-ci. La CWaPE rappelle toutefois que l'hiver 2013 avait été plus rude que l'hiver 2014 ce qui pourrait notamment expliquer cette baisse.

La CWaPE constate également que le pourcentage d'octroi d'aide hivernale par rapport au nombre de dossiers examinés reste relativement stable sur les 4 dernières années et s'approche des 65 % des dossiers.

Il appert enfin que le pourcentage de clients protégés qui introduisent de manière récurrente des demandes d'aide hivernale reste relativement bas. Ainsi, chez les GRD mixtes, seuls 10 % des clients ayant introduit une demande durant l'hiver 2014-2015 avaient également sollicité une aide pour les trois derniers hivers. Ce pourcentage s'élève à 5,7 % chez les GRD purs.

1.9.3 LA CLE RELATIVE À LA PERTE DE STATUT DE CLIENT PROTÉGÉ

Une autre situation dans laquelle la CLE est amenée à se réunir, tant en électricité qu'en gaz, est le cas du client protégé alimenté par son GRD et dont le statut de protégé n'a pas été renouvelé auprès de son GRD. Dans la pratique, il s'agira du cas du client qui n'apparaît plus dans le fichier SOCTAR ou du client pour lequel le GRD n'a pas reçu de renouvellement de son attestation papier prouvant sa qualité de client protégé.

Les AGW OSP prévoient dans ce cas que le GRD envoie un courrier au client l'invitant à régulariser sa situation endéans un délai de deux mois en apportant la preuve de son statut de protégé ou en concluant un contrat avec un fournisseur de son choix. À défaut, le GRD peut, à l'expiration du délai, introduire auprès de la CLE une demande motivée en vue de procéder à la suspension de la fourniture d'énergie du client.

En fonction des éléments apportés en réunion, la CLE peut prendre trois types de décision :

- confirmer le statut de client protégé, pour autant qu'une attestation prouvant ce statut soit transmise lors de la réunion de la CLE, le client restera alors alimenté par le GRD au tarif social ;

- confirmer la perte de statut de client protégé et décider de la suspension de la fourniture d'électricité ou de gaz par le gestionnaire de réseau de distribution ;
- décider d'octroyer un délai supplémentaire afin de permettre au client de signer un contrat avec le fournisseur de son choix et décider qu'à défaut de signature du contrat dans les délais, la fourniture d'électricité ou de gaz sera effectivement interrompue.

Il est important de préciser que si la CLE confirme la perte du statut de client protégé, la suspension de l'alimentation ne peut être réalisée au plus tôt que 5 jours après la date de notification de l'avis de la CLE. La CWaPE a également indiqué dans sa ligne directrice du 14 février 2011 relative aux dispositions régissant l'interdiction de coupure en période hivernale, que la suspension de la fourniture dans ce cadre ne pouvait intervenir en période hivernale.

Enfin, la CWaPE note que, dans la pratique, les CPAS informés par le client ou par le GRD de la perte de statut de client protégé ou de l'absence de preuve permettant au GRD de confirmer ce statut, vont entamer des démarches afin de résoudre, en amont, bon nombre de situations sans devoir recourir à une réunion de la CLE.

En 2014, la CLE s'est réunie pour examiner 1 684 dossiers de perte de statut de client protégé en électricité et 1 554 en gaz. Il est toutefois vraisemblable que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier ait été examiné en CLE et qu'une seule décision ait été prise pour les deux énergies. Dans 64,4 % des dossiers examinés en 2014, la CLE aura confirmé la perte de statut et décidé de la suspension de la fourniture d'électricité ou de gaz. Le nombre de dossiers examinés en CLE a connu une croissance de 78,5 % entre 2013 et 2014. Cette augmentation est principalement la conséquence d'une croissance importante du nombre de dossiers traités par RESA TECTEO.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de CLE gaz et électricité relatives à la perte de statut de client protégé et des décisions prises pour les 4 dernières années:

EVOLUTION DU NOMBRE DE CLE GAZ ET ÉLECTRICITÉ RELATIVES À LA PERTE DE STATUT DES CLIENTS PROTÉGÉS

	2014	2013	2012	2011
Nombre de dossiers examinés en CLE	3 238	1 814	2 671	2 506
Confirmation du statut protégé du client	378	222	756	1 437
Octroi d'un délai complémentaire au client	774	460	516	446
Confirmation de la perte du statut de client protégé	2 086	1 132	1 346	623



1.9.4 LA CLE RELATIVE À UNE DEMANDE DE RÉOUVERTURE DE COMPTEUR

Une dernière situation pour laquelle la CLE est amenée à se réunir est la situation du client dont la fourniture de gaz ou d'électricité a été coupée suite à une décision de la CLE et qui estime que cette situation n'est plus justifiée. Le client qui désire saisir la CLE sur cette base doit tout d'abord prendre contact avec son GRD afin de demander la remise en service de sa fourniture. Ce n'est qu'en cas de refus du GRD et 5 jours ouvrables après sa demande, que le client peut saisir la CLE en joignant à sa demande l'avis du CPAS.

Si l'avis du CPAS est favorable, la CLE est convoquée par le Président.

Aucune demande de ce type de CLE n'a été faite par un client depuis sa mise en place en février 2008.

1.9.5 DEUX NOUVELLES CLE

Comme indiqué précédemment, les nouveaux décrets électricité³¹ et gaz³² prévoient deux nouvelles situations pouvant mener à la saisine d'une CLE.

La CLE pourra être saisie par un fournisseur, un client protégé ou son CPAS dans le cadre d'une proposition de plan de paiement raisonnable pour lequel un accord n'aurait pu être trouvé.

Les décrets précités prévoient également que, dans le cadre d'une procédure de non-respect d'un plan de paiement, en cas d'impossibilité de placement d'un compteur à budget pour raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales confirmées par le GRD, le fournisseur puisse introduire une demande de coupure pour défaut de paiement devant la CLE. Dans ce cadre, le délai de placement du compteur à budget serait suspendu jusqu'à la décision de la CLE.

31. Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité « tel que modifié notamment par le décret du 11 avril 2014 ».

32. Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz « tel que modifié par le décret du 02 juin 2015 ».



1.10. PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION DES OSP À CARACTÈRE SOCIAL

Au niveau du marché de l'électricité, d'importants changements sont intervenus en 2014 suite à l'entrée en vigueur, le 27 juin 2014, du décret du 11 avril 2014 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité. Plusieurs modifications ont été introduites au niveau des obligations de service public, avec notamment pour objectif de renforcer les mécanismes de protection des clients vulnérables ou en défaut de paiement.

Afin de permettre au client de mieux connaître ses consommations, le décret modificatif électricité précise désormais que le GRD valide et transmette au fournisseur les relevés d'index réalisés par le client avec une périodicité qui ne peut être inférieure à trois mois de consommations à des fins d'information, de simulation des consommations ou d'adaptation des acomptes en tenant compte d'un lissage des consommations sur douze mois.

Le Gouvernement wallon, notamment pour éviter le placement parfois trop rapide et inapproprié du compteur à budget, a introduit la notion de plan de paiement raisonnable. La nouvelle disposition qui vise à privilégier la recherche d'une solution concertée entre le client en difficulté de paiement et son fournisseur impose à ce dernier de proposer un plan de paiement raisonnable à tout client mis en demeure suite à des difficultés de paiement.

Même si cette notion de « plan de paiement raisonnable » doit encore être définie par le Gouvernement, il apparaît que les capacités financières du client de même que sa situation particulière devront être prises en considération pour que le plan de paiement constitue un moyen réellement efficace pour le fournisseur de recouvrer progressivement sa créance sans devoir engager des frais de procédure importants.

Dans ce cadre, le législateur a également prévu la mise en place d'une CLE-fournisseur au sein de laquelle des représentants du CPAS et du fournisseur se prononceront, en cas d'échec des négociations entre le client protégé et le fournisseur, sur le caractère raisonnable de la proposition de plan de paiement et définiront les modalités d'intervention du CPAS.

La protection des personnes vulnérables devrait se trouver renforcée par l'élargissement des catégories de clients protégés exclusivement régionaux à une nouvelle catégorie de personnes en situation de précarité en y intégrant les clients bénéficiaires du maximum à facturer (MAF) pour les bas revenus.

De plus, le transfert automatique des clients protégés régionaux vers leurs gestionnaires de réseau leur permet désormais de bénéficier du tarif social spécifique ce qui n'était pas le cas jusqu'à présent.

D'un autre côté, le GRD s'est vu confier un rôle de facilitateur de marché lui permettant de disposer de l'autorité nécessaire pour suspendre, voire annuler, certains scénarii, pour pouvoir tenir compte d'une contestation formelle émise par un client, d'une situation à régulariser ou encore d'une situation qui nécessite de changer un scénario lancé par un fournisseur car il se révélerait inadapté.

Ainsi la procédure de placement d'un compteur à budget pourra être suspendue en cas de contestation du client ou en cas d'impossibilité de placement du compteur pour des raisons techniques, médicales, structurelles ou sociales confirmées par le GRD. Pour ces situations, le cas particulier du client fera l'objet d'un examen par la CLE qui prendra une décision en termes d'alternative au placement d'un compteur à budget.

En outre, la fourniture temporaire par le GRD (Fournisseur X) en cas de placement « tardif » du compteur à budget, pour le moins incompréhensible pour le client, sera supprimée et remplacée par le paiement d'une indemnité forfaitaire destinée à couvrir les frais de fourniture encourus, indemnité versée aux fournisseurs par les GRD pour tout dépassement du délai nominal de placement d'un compteur à budget. Cette mesure sera de nature à résoudre les difficultés actuelles générées par la suspension temporaire du contrat de fourniture entre le fournisseur et son client, difficultés de nature organisationnelle et ayant un impact budgétaire élevé. Cette mesure ne pourra toutefois produire ses effets de manière efficace et à moindre coût que pour autant que la procédure de placement soit optimisée et que les délais de placement soient strictement monitorés mensuellement par GRD et par énergie.

En gaz, des mesures similaires en faveur des clients ont été introduites. L'ensemble de celles-ci sont inscrites dans le décret³³ paru au Moniteur belge le 02 juin 2015. L'adoption de ce décret devrait permettre d'éviter un décalage entre les mesures applicables en électricité et celles applicables en gaz pour des clients qui se trouvent dans une situation comparable pour les deux vecteurs énergétiques.



La majorité des adaptations prévues dans les nouveaux décrets nécessitent des arrêtés d'exécution modalisant leur mise en œuvre. La CWaPE a donc, dans le courant de l'année 2014 et en concertation avec l'administration, travaillé sur les nouvelles procédures et obligations de service public à mettre en œuvre. Ce travail a soulevé de nombreuses questions et mis en évidence les limites de certaines mesures, limites que la CWaPE avait déjà relevées dans son avis référencé CD-13b07-CWaPE remis en 2013. La CWaPE espère, dans le courant de l'année 2015, poursuivre ce travail en concertation avec les fournisseurs, les GRD et les autres acteurs de marché, notamment sur les aspects suivants : l'organisation des Commissions locales pour l'Énergie, la définition d'un plan de paiement raisonnable, la procédure de MOZA et la définition du rôle de facilitateur de marché. La CWaPE veut être attentive à ces propositions et soutenir un travail de collaboration afin de proposer au Gouvernement, dans le courant de l'année 2015, des propositions cohérentes et coordonnées.



2. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS

La mise en œuvre et le rapportage des indicateurs de performance constituent une obligation de service public à charge des fournisseurs.

Les indicateurs visent d'une part les services de facturation et notamment les délais d'envoi des factures de clôture et de régularisation ainsi que ceux relatifs aux remboursements en faveur du client. D'autre part, deux indicateurs de performance concernent les services d'information, en particulier la gestion des appels téléphoniques, et mesurent tant l'accessibilité du centre d'appel, exprimé en pourcentage d'appels répondus par rapport aux appels entrants que le délai d'attente avant la prise en charge d'un appel.

Au cours de l'année 2014, la CWaPE a assuré la publication trimestrielle des indicateurs de performance. Des actions ponctuelles ont également été menées, visant soit à intégrer de nouveaux fournisseurs ayant fait leur entrée sur le marché wallon, soit à contrôler la qualité des informations transmises pour les fournisseurs existants.

Les graphiques qui suivent illustrent l'évolution sur les années 2013 et 2014 des indicateurs de performance pour l'ensemble des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel wallon.

Ces figures permettent de mettre en relation le niveau de performance atteint en moyenne par rapport aux nombres d'événements à traiter (factures, remboursements, appels téléphoniques). Pour de plus amples informations, les indicateurs par fournisseur sont publiés sur le site de la CWaPE.

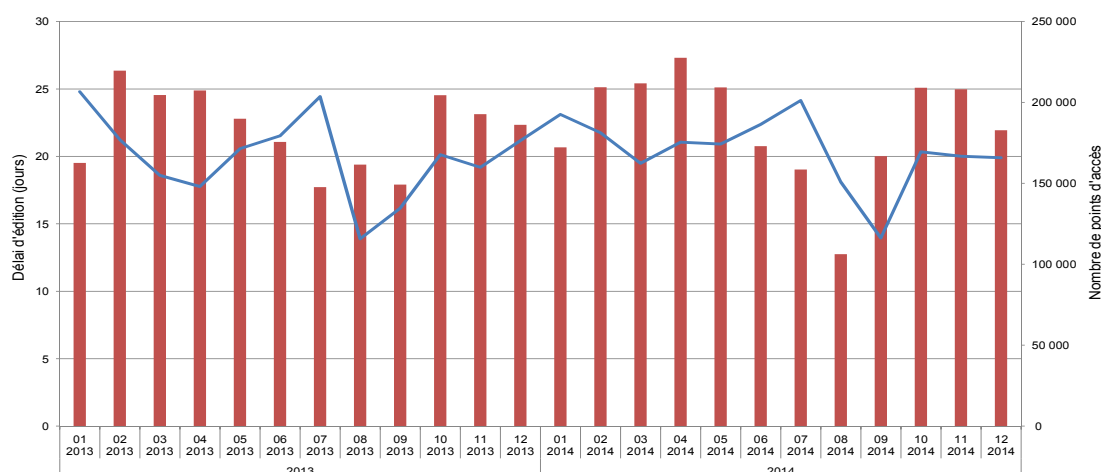
2.1. SERVICES DE FACTURATION

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2013 et 2014. Elle donne également le nombre de points d'accès pour lesquels des factures ont été envoyées. Le volume mensuel moyen de points d'accès concernés tourne autour de 185 000.

Les mois de juillet et août, période ordinairement plus calme dû aux vacances, sont ceux pour lesquelles l'activité enregistrée est la plus faible.

Il importe aussi pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels.

ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2013-2014 (GRAPHIQUE N°31)

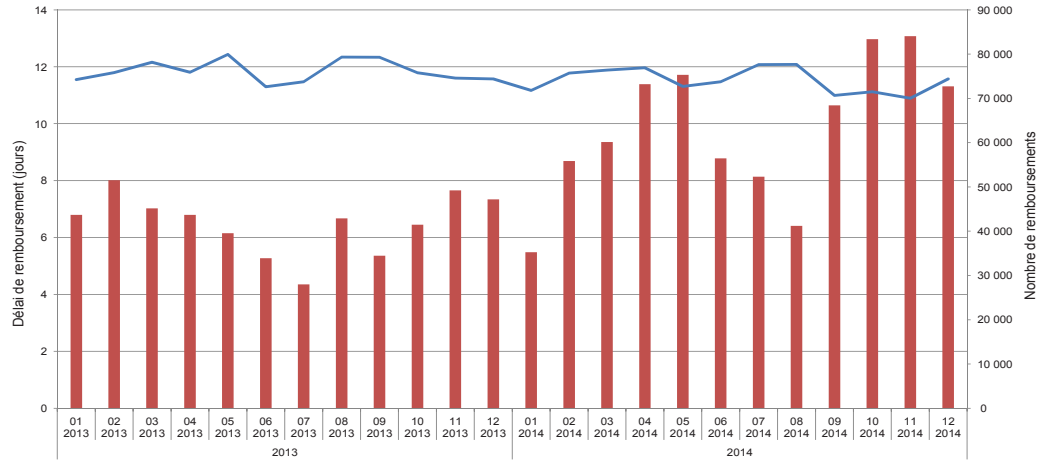




L'émission de factures de clôture ou de régularisation annuelle peut amener un fournisseur à rembourser son client. Aussi la figure suivante montre l'évolution de délai de remboursement des clients. Ce délai de remboursement évolue de manière relativement stable et tourne autour de 12 jours calendriers. Le volume

de remboursement a quant à lui connu une nette croissance durant l'année 2014 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 41 000 remboursements en 2013 à une moyenne mensuelle supérieure à 63 000 remboursements en 2014.

ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2013-2014 (GRAPHIQUE N°32)



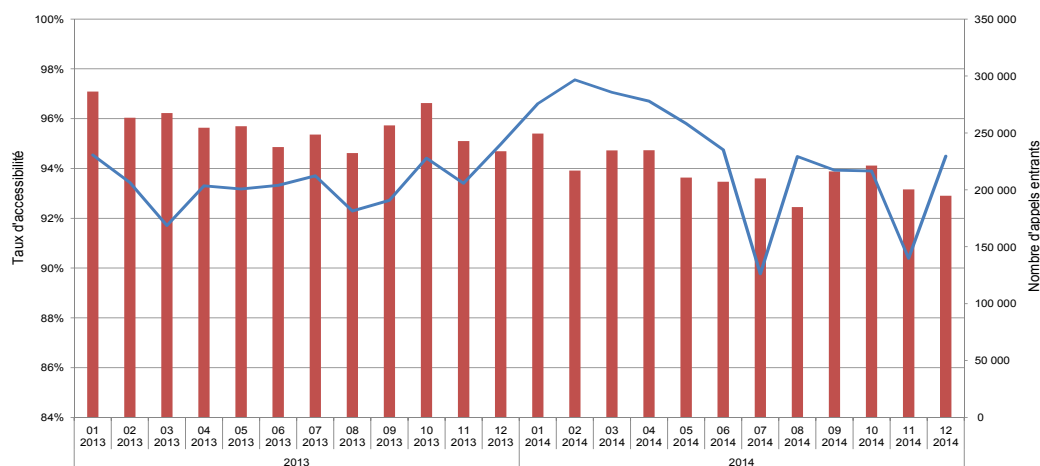
22 SERVICES D'INFORMATION

Les services d'information constituent le second aspect évalué par les indicateurs de performance. Dans ce cadre, l'accent est mis sur l'accessibilité des centres d'appels, canal privilégié des consommateurs wallons pour s'adresser à leur fournisseur d'énergie. L'évolution des indicateurs démontre que les fournisseurs actifs déploient des moyens adéquats pour répondre aux demandes de leurs clients.

La figure suivante illustre l'évolution du taux d'accessibilité des centres d'appels téléphoniques ainsi que les volumes mensuels d'appels entrants.

Bien que l'accessibilité évolue pour 2014 dans une fourchette comprise entre 90 % et 98 %, la CWaPE observe une détérioration temporaire du niveau de service pour les mois de juillet et novembre 2014.

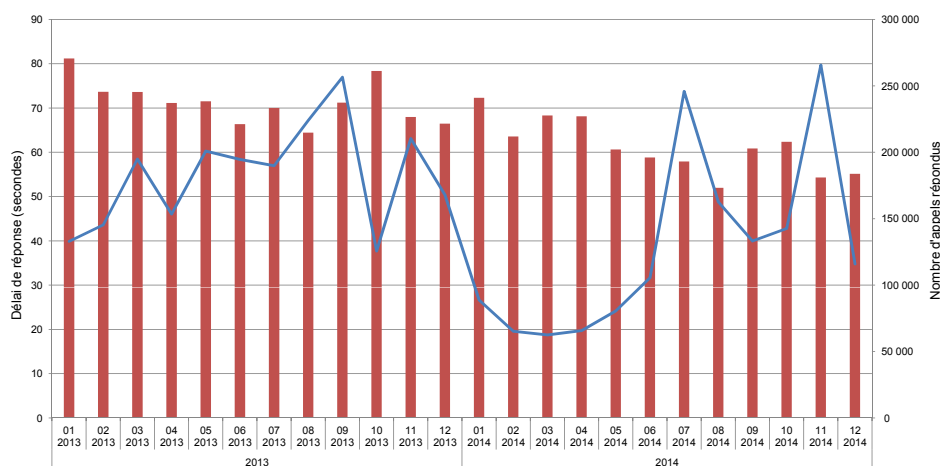
ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2013 - 2014 (GRAPHIQUE N°33)



Enfin, la dernière figure illustre, pour les fournisseurs actifs en Région wallonne, le délai moyen nécessaire avant la prise en charge d'un appel. Cet indicateur évolue logiquement à l'inverse du taux d'accessibilité, puisqu'un engorgement des centres d'appels diminue la proportion d'appels répondus par rapport aux appels

entrants et augmente le temps d'attente des clients. Le pic observé en juillet et novembre 2014 fait suite à des problèmes d'accessibilité observés auprès de certains fournisseurs.

ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2013 2014 (GRAPHIQUE N°34)



3. LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ

Chaque année, la CWaPE réalise une évaluation du coût des obligations de service public imposées aux gestionnaires de réseau de distribution en Région wallonne.

Les informations utiles sont transmises fin juin par l'ensemble des GRD au moyen d'un formulaire de collecte de données de sorte qu'au moment de la rédaction de ce rapport seuls les coûts relatifs à l'année 2013 ont été pris en considération.

Les obligations de service public (OSP) étudiées visent les mesures suivantes : les OSP à caractère social (placement de compteurs à budget, gestion et alimentation de clients protégés et des clients sous fournisseur X), les OSP visant à améliorer le fonctionnement du marché (notamment celles relatives aux déménagements problématiques et aux fins de contrat), les OSP visant à sensibiliser à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables, les OSP en matière de protection de l'environnement (essentiellement le raccordement standard gratuit) et l'OSP d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public communal.

Sur base de ces informations, il apparaît que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD en 2013 s'élève à 7,83€ par MWh en électricité et à 2,67€ par MWh en gaz. Ce coût varie fortement d'un GRD à l'autre comme le montre le tableau ci-dessous :

COÛT MOYEN 2013 PAR MWh DES OSP À CHARGE DES GRD

	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2013
AIEG	€ 2,89	€ 0,07	€ 0,41		€ 1,10	€ 4,47
AIESH	€ 4,45	€ 0,46	€ 1,16		€ 2,14	€ 7,94
RESA ELEC	€ 4,16	€ 0,55	€ 0,20		€ 1,39	€ 5,80
PBE	€ 2,44	€ 0,22	€ 1,36		€ 1,56	€ 5,41
REGIE DE WAVRE	€ 4,00	€ 0,63	€ 0,66		€ 1,53	€ 6,94
GRD MIXTES	€ 6,29	€ 0,64	€ 0,23		€ 2,51	€ 8,58
TOTAL	€ 5,67	€ 0,61	€ 0,25		€ 2,25	€ 7,83
RESA GAZ	€ 1,26	€ 0,07	€ 0,06	€ 1,31		€ 2,70
GRD MIXTES	€ 1,69	€ 0,12	€ 0,07	€ 0,77		€ 2,65
TOTAL	€ 1,55	€ 0,10	€ 0,07	€ 0,95		€ 2,67



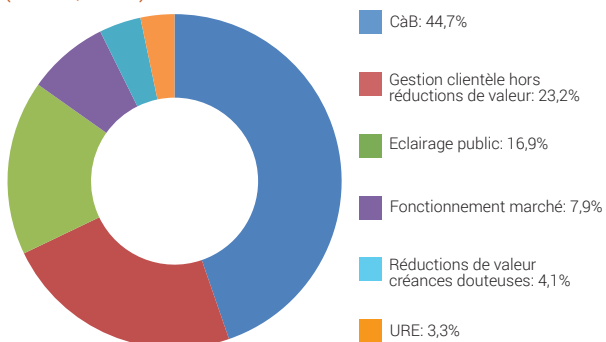
Comme il ressort du tableau suivant, le coût des OSP en électricité pour le client-type Dc1 s'élève en 2013 à 33€ soit 4,1 % de sa facture annuelle et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à 75€ soit 4,6 % de sa facture annuelle.

COÛT DES OSP EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ

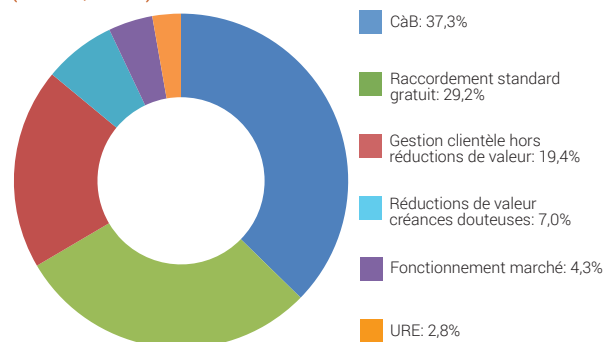
2013	Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût moyen/ MWh HTVA	Coût OSP 2013 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2013	% facture annuelle 2013
Electricité	Dc	3,5	€ 8,05	€ 34,09	€ 817,47	4,2%
Gaz	D3	23,26	€ 2,75	€ 77,40	€ 1 621,91	4,8%

Exprimé en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2013 est la suivante:

RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2013 – ELECTRICITÉ
(GRAPHIQUE N°35)



RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2013 - GAZ
(GRAPHIQUE N°36)



La CWaPE entend poursuivre, au cours de l'année 2014, l'évaluation continue des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

CONCLUSIONS

Une analyse globale des données transmises fait apparaître, hors événements exceptionnels, imprévisibles et sortant du contrôle des acteurs, une stabilisation dans le temps du volume des prestations «OSP» à charge des fournisseurs et GRD. Par prestations «OSP», la CWaPE vise entre autres l'édition et l'envoi des courriers de rappel et de mise en demeure, les demandes de placement de compteurs à budget, la gestion des demandes liées aux déménagements problématiques (MOZA) ainsi que l'alimentation des clients par le GRD, tant comme fournisseur social que comme fournisseur X.

Ce rapport, basé sur les informations transmises par les fournisseurs actifs sur le marché des clients résidentiels et les gestionnaires de réseau, a spécifiquement pour objectif de présenter la situation observée en 2014 sur le marché de l'électricité et du gaz ainsi que son évolution par rapport aux années précédentes, plus particulièrement pour ce qui concerne ses conséquences éventuelles sur les clients vulnérables ou en situation précaire, notamment en termes de difficultés de paiement.

Deux des indicateurs de l'étendue des difficultés de paiement rencontrées par la clientèle résidentielle sont le nombre et l'ampleur des factures échues et impayées tant pour les clients résidentiels actifs - soit ceux actuellement alimentés par les fournisseurs et GRD - que pour les clients résidentiels inactifs - soit ceux ayant été alimentés par l'acteur concerné mais qui ne le sont plus actuellement.

Ainsi, ce sont respectivement 10 % et 13 % des clients électricité et gaz actifs qui présentent un retard de paiement de leurs factures. D'un autre côté, des clients résidentiels inactifs présentent également des dettes auprès des fournisseurs et GRD, un même client pouvant être redevable de sommes dues tant auprès de son fournisseur actuel que de son ancien fournisseur. A la fin de l'année 2014, le montant global à recouvrer par les fournisseurs et GRD auprès des clients résidentiels actifs ou inactifs en retard de paiement s'élevait à 117 Mios EUR en électricité, contre 123 Mios EUR en 2013 et à 71 Mios EUR en gaz, contre 79 Mios EUR en 2013.

Les difficultés de paiement rencontrées par les clients résidentiels déclenchent l'application de la procédure légale de déclaration en défaut de paiement. Cette dernière passe par l'envoi de courriers de rappel et de mise en demeure pour « in fine » aboutir à la déclaration en défaut de paiement et à la demande de placement d'un compteur à budget.

Le nombre de clients déclarés en défaut de paiement s'est établi en 2014 à 6,5 % en électricité et à 8,7 % en gaz, en hausse sensible comparativement à l'année précédente. Les différences entre les fournisseurs et les GRD mais aussi et surtout entre fournisseurs commerciaux restent importantes. Alors que les demandes de placement de compteurs à budget dépendent directement du taux de défaut de paiement, elles ont pourtant, pour l'année 2014 et comparativement à l'année 2013, diminué en électricité mais aussi en gaz.

La proportion de compteurs à budget effectivement placés a connu des évolutions contrastées en électricité et en gaz. La forte augmentation constatée en électricité est majoritairement imputable aux GRD mixtes alors que l'origine de la nette diminution du nombre de compteurs à budget gaz placés est à trouver dans l'ajournement du placement des compteurs chez les clients en raison d'une part de l'attente de la réception d'une nouvelle version de compteur à budget gaz et d'autre part de difficultés organisationnelles et techniques rencontrées par les GRD. Le montant de la dette moyenne au moment du placement du compteur à budget a connu des évolutions diverses selon l'acteur pris en considération, mais il apparaît que globalement le niveau de la dette diminue assez nettement tant pour l'électricité que pour le gaz.

La faible proportion de compteurs à budget placés par rapport au nombre de demandes s'explique principalement par l'apurement de la dette du client dans les délais impartis ce qui permet l'annulation de la procédure de placement. Lorsque le client n'est pas en mesure de rembourser sa dette, il n'est pas rare qu'il soit amené, par crainte du compteur à budget, à refuser le placement alors même qu'il a été averti des conséquences de ce refus. Ainsi suite à ces refus, les GRD ont procédé à 6 160 interruptions de fourniture en électricité et à 750 coupures de gaz.

L'objectif recherché via l'utilisation d'un compteur à budget est la limitation de l'endettement des clients en difficulté tout en maintenant l'alimentation en électricité ou en gaz. L'utilisation d'un compteur à budget passe par le rechargement d'une carte dans un des lieux mis à la disposition des clients : bureaux d'accueil des GRD, locaux des CPAS ou d'autres lieux publics tels des commerces de proximité. Les chiffres relatifs aux rechargements des cartes tendent à confirmer qu'une grande majorité des clients concernés a rapidement adopté le nouveau mode de rechargement mis en place en remplacement des cabines téléphoniques publiques en septembre 2013.



Dans certaines situations, le compteur à budget peut avoir pour conséquence une coupure de l'alimentation consécutive à un manque de moyens financiers, encore appelée « auto-coupure », ou à tout le moins contraindre le client à revoir l'affectation de son revenu disponible voire à limiter ses besoins. Dans ce cadre, l'analyse des données relatives aux auto-coupures communiquées par les GRD, compte tenu des limitations techniques du système actuel, a confirmé les résultats de l'année précédente et fait à nouveau apparaître une différence dans les comportements en électricité et en gaz.

Les clients les plus vulnérables, pour autant qu'ils disposent du statut de client protégé, bénéficient quant à eux de protections additionnelles qui prennent la forme d'une fourniture minimale garantie d'une puissance de 10 ampères en électricité et d'un possible octroi de cartes d'alimentation en gaz durant la période hivernale. L'année 2014 a été marquée, pour ce qui concerne la gestion des dossiers de fourniture minimale garantie en électricité, tant par une forte croissance du nombre de situations traitées par les CLE que par une prise en charge plus rapide par la CLE des dossiers de clients sous fourniture minimale garantie devant permettre de limiter l'endettement des clients concernés. Par contre les demandes et les octrois de cartes d'alimentation hivernale en gaz sont en sensible diminution.

Pour les clients en situation précaire, l'octroi du statut de protégé ouvre également l'accès au bénéfice du tarif social. Le nombre de clients disposant du statut de protégé n'a que peu évolué en 2014 et s'établissait à 10 % en électricité et à 12 % en gaz. L'entrée en vigueur du décret électricité modifié a permis de résoudre la problématique des clients protégés exclusivement régionaux alimentés par un fournisseur commercial. Une procédure de transfert automatique de ces clients vers le GRD a ainsi été appliquée de sorte que la quasi-totalité des clients concernés verront leurs consommations facturées au tarif social. En gaz, la récente entrée en vigueur des modifications relatives au décret devrait permettre d'atteindre dans les mois à venir un résultat similaire.

En outre, les modifications apportées aux décrets électricité et gaz contiennent des améliorations visant une meilleure protection de la clientèle vulnérable.

Au nombre de ces dispositions, il y a notamment l'élargissement des catégories de clients protégés régionaux aux personnes bénéficiant du «Maximum à facturer» (MàF), l'introduction de l'obligation à charge des fournisseurs de proposer un plan de paiement raisonnable, la définition d'une mission de facilitateur de marché à charge du GRD entre autres dans le cadre des impossibilités de placement d'un compteur à budget et enfin la suppression du passage en fournisseur X en cas de placement tardif du compteur à budget. Aussi la procédure de défaut de paiement et ce faisant la protection de la clientèle vulnérable sont appelées à évoluer prochainement dès lors que ces mesures auront été modalisées dans des arrêtés du Gouvernement.

En conséquence, il est probable que le présent rapport subira, dans les deux années à venir, les modifications et adaptations nécessaires à la prise en compte des nouvelles OSP ou des OSP modifiées dès lors que les arrêtés du Gouvernement seront entrés en vigueur.

Il reste que face à certaines situations ou à certaines évolutions du marché et/ou de la législation, le client est bien souvent démuné. Aussi, un accompagnement, entre autres sous la forme de la mise à disposition d'informations utiles et pratiques, s'avère encore et toujours indispensable.

